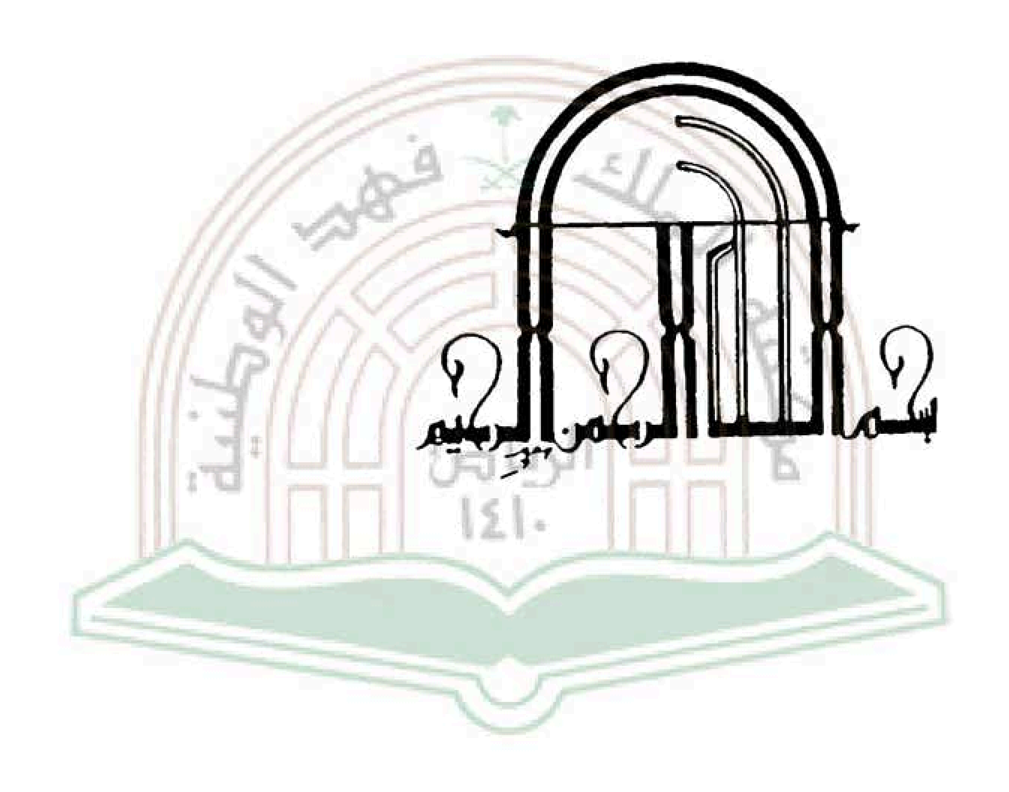

طبوعات
لك فهد الوطنية
لسلة الأولى
(٤١)
مصادر الضغوط المهنية
في المكتبات الأكاديمية
في المملكة العربية السعودية
د. نجاح بنت قبلان القبلان
الرياض
١٤٢٥هـ / ٢٠٠٤م



مصادر الضغوط المهنية
في المكتبات الأكاديمية

مطبوعات

مكتبة الملك فهد الوطنية

السلسلة الأولى (٤١)

تهتم هذه السلسلة بنشر الدراسات والمؤلفات التي تتعلق بتطوير مجال المكتبات والمعلومات في المملكة

مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية

في المملكة العربية السعودية



د. نجاح بنت قبلان القبلان

عضو هيئة التدريس في قسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب - الرياض

مكتبة الملك فهد الوطنية

الرياض ١٤٢٥هـ/٢٠٠٤م

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

القبلان ، نجاح بنت قبلان

مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية - الرياض.

٢٧٨ ص ، ٢٤ سم .- (السلسلة الأولى ، ٤١)

ردمك ٢-٢٤٦-٠٠-٩٩٦٠

ردمد ٢٩٧٣-١٣١٩

١- المكتبات الجامعية — الموظفون والمستخدمون - السعودية أ- العنوان

ب- السلسلة

ديوي ٠٢٧,٧٥٣١ ٢٥/٥١٨٢

رقم الإيداع : ٢٥/٥١٨٢
ردمك : ٢-٢٤٦-٠٠-٩٩٦٠
ردمد : ٢٩٧٣-١٣١٩

ص ب : ٧٥٧٢

الرياض : ١١٤٧٢ المملكة العربية السعودية

هاتف : ٤٦٢٤٨٨٨

فاكس : ٤٦٤٥٣٤١

المحتــويات

الموضوع	الصفحة

التمهيد	١٣
الفصل الأول : المدخل إلى الدراسة	**١٥**
تقديم	١٧
مشكلة الدراسة	١٩
أهمية الدراسة	٢١
أهداف الدراسة	٢٢
أسئلة الدراسة	٢٤
مصطلحات الدراسة	٢٥
الفصل الثاني : الدراسات السابقة	**٢٩**
الفصل الثالث : الإطار النظري للدراسة	**٧١**
أولاً : مفهوم ضغوط العمل	٧٣
ثانيًا : أسباب دراسة ضغوط العمل	٨١
ثالثًا : مصادر ضغوط العمل	٨٧
رابعًا : الآثار الناتجة من ضغوط العمل	١١٥
خامسًا : علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي	١١٩
سادسًا : إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل	١٢٤
الفصل الرابع : الإطار المنهجي والإجراءات	**١٣٧**
أولاً : منهج الدراسة	١٣٩

ثانيًا : مجتمع الدراسة ١٤٠

ثالثًا : وصف مجتمع الدراسة ١٤١

رابعًا : مجال الدراسة وحدودها ١٤٤

خامسًا : أداة الدراسة ١٤٥

سادسًا : التحليل الإحصائي ومعالجة البيانات ١٤٩

الفصل الخامس : ضغوط العمل في المكتبات الأكاديمية ١٥١

أولاً : الأسئلة العامة ١٥٣

ثانيًا : التعرف إلى مصادر الضغوط ١٥٧

ثالثًا : تأثير المتغيرات الديموغرافية على مصادر ضغوط العمل ٢٠٠

رابعًا : الآثار الناتجة من ضغوط العمل ٢١٦

خامسًا : مقترحات المشاركين في الدراسة ٢٣٥

الفصل السادس : النتائج والتوصيات ٢٤١

خلاصة النتائج ٢٤٤

التوصيات ٢٥٠

توصيات البحوث المقترحة ٢٥٢

المراجع ٢٥٥

المراجع العربية ٢٥٧

المراجع الأجنبية ٢٦١

الملاحق ٢٦٧

الأشكال

الموضوع **الصفحة**

الشكل رقم (١) الأسباب المؤدية للرضا الوظيفي وضغوط العمل ٦٧
الشكل رقم (٢) العلاقة بين مكونات ضغوط العمل ٩٣
الشكل رقم (٣) الآثار الناتجة عن ضغوط العمل ١١٦



الجداول

م	الموضوع	الصفحة
١	أنموذج مصادر ضغوط العمل في المكتبات لدى BUNGE	١١٢
٢	توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤسسات الأكاديمية التي ينتمي إليها	١٤١
٣	توزيع مجتمع الدراسة حسب انتمائهم إلى المكتبات الفرعية	١٤٢
٤	الصفات الديموغرافية لمجتمع الدراسة	١٥٤
٥	حجم ضغط العمل في مجتمع الدراسة	١٥٩
٦-أ	توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من العبء الوظيفي	١٦٠
٦-ب	توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من العبء الوظيفي	١٦٣
٧-أ	توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري	١٦٥
٧-ب	توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري	١٦٧
٨-أ	توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددها	١٧٠

٨-ب توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددها ١٧٣

٩-أ توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من الاتصال الإنساني ١٧٦

٩-ب توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من الاتصال الإنساني ١٧٩

١٠-أ توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي ١٨٠

١٠-ب توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي ١٨٣

١١-أ توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من المردود المادي ١٨٤

١١-ب توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من المردود المادي ١٨٦

١٢-أ توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من التطور المهني ١٨٧

١٢-ب توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من التطور المهني ١٨٩

١٣-أ توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من بيئة العمل ١٩١

١٣-ب توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من بيئة العمل ١٩٧
١٤ توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من العبء الوظيفي وتأثرها بالصفات الديموغرافية للمشاركين بالدراسة ٢٠١
١٥ توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري وتأثرها بالصفات الديموغرافية للمشاركين بالدراسة ٢٠٣
١٦ توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددها وتأثرها بالصفات الديموغرافية للمشاركين بالدراسة ٢٠٦
١٧ توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة عن الاتصال الإنساني وتأثرها بالصفات الديموغرافية للمشاركين بالدراسة ٢٠٧
١٨ توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي وتأثرها بالصفات الديموغرافية للمشاركين بالدراسة ٢٠٩
١٩ توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من المردود المادي وتأثرها بالصفات الديموغرافية للمشاركين بالدراسة ٢١٠

٢٠ توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من التطور المهني وتأثرها بالصفات الديموغرافية للمشاركين بالدراسة ٢١٢
٢١ توزيع مجتمع الدراسة وفقًا لضغوط العمل الناتجة من بيئة العمل وتأثرها بالصفات الديموغرافية للمشاركين بالدراسة ٢١٤
٢٢-أ توزيع مجتمع الدراسة وفقًا للآثار السلبية لضغوط العمل التي تقع عليهم ٢١٨
٢٢-ب توزيع مجتمع الدراسة وفقًا للآثار السلبية لضغوط العمل التي تقع عليهم ٢٢٥
٢٣-أ توزيع مجتمع الدراسة وفقًا للآثار الإيجابية لضغوط العمل التي تقع عليهم ٢٢٩
٢٣-ب توزيع مجتمع الدراسة وفقًا للآثار الإيجابية لضغوط العمل التي تقع عليهم ٢٣٣

التمهيد:

يشير مصطلح الضغط إلى مجموعة من المتغيرات الجسمية والنفسية التي ـ تحدث للفرد أثناء تعرضه للمعاناة الناتجة عن الأحداث والمواقف الضاغطة، لتي تتنوع مصادرها بحسب طبيعة العمل في كل مهنة، بسبب عدم التوافق بين فرد والمواقف التي يتعرض لها في محيط عمله، ويحدث الضغط عندما يواجه فرد تلك الضغوط بصورة دائمة ومستمرة يفقد معها القدرة على مواجهتها لتعامل معها مما يؤثر عليه نفسياً وجسمياً وينعكس على مستوى أدائه وظيفي، الذي يرى أنه يمثل عبئاً كبيراً عليه.

ويتفق معظم الباحثين على أهمية توافر البيئة المناسبة للكوادر البشرية من عاملين خلال تنفيذهم للمسؤوليات المناطة بهم، لتحفيز الإنتاج، والمحافظة لى جودة الأداء، وتقديم خدمات ترضي الجمهور، وتساند المؤسسة في تحقيق مدافها واستمرار مسيرتها.

لذا تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على جوانب مصادر ضغوط العمل في بئة المؤسسات المعلوماتية كما يدركها العاملون فيها، وتأثيرها على أدائهم في كتبات الأكاديمية في مدينة الرياض، بوصفها مدخلات لاستثمار طاقات عاملين فيها، للحصول على عوائد إنتاجية تجسد بشكل جيد الخدمات التي بغي أن يتلقاها المستفيدون من هذه المكتبات، وإيجاد مجتمع معلوماتي معودي، يمكن تنميته وتطويره ليواكب التقدم الثقافي والاقتصادي العالمي، الذي ' يعد إلا بداية لجهود مستقبلية يحتاجها المجال لإلقاء المزيد من الضوء على يئات العاملين في المؤسسات المعلوماتية تخرج عن نطاق الدراسة الحالية لدراسة

فئات أخرى مهمة في المجال نفسه، يتعرف من خلالها إلى الفروق البينية بين متغيرات الضغوط ومصادرها المختلفة. حيث يعد العاملون في المجال الاجتماعي من أكثر الناس عرضة للضغوط لأنهم يعملون في خدمة الجمهور.

ويزيد من أهمية الموضوع الصبغة الاستطلاعية التي اتخذتها الدراسة لتوضح ظاهرة الضغوط وأبعادها المختلفة التي تقيس العديد من المتغيرات الموضوعية المرتبطة بضغوط العمل في المكتبات الأكاديمية المبحوثة في الدراسة الراهنة، وتضعها في أطر مصنفة تكشف ماهيتها حسبما يدركها العاملون في المكتبات، بجانب إظهار العلاقة بين هذه الضغوط بعد تحديدها وارتباطها ببعض المتغيرات الشخصية للعاملين. ونتائج هذا الاستطلاع بحد ذاته يعد من أهم إنجازات هذا العمل الذي يضيف للمجتمعات العربية والسعودية إحصائيات وبيانات تفتقدها في هذا المجال.



الفصل الأول

المدخل إلى الدراسة

تقديم:

الضغوط ظاهرة إنسانية قديمة موجودة مع وجود الإنسان ذاته لقول الله سبحانه وتعالى :﴿ لَقَدْ خَلَقْنا الإنَسانَ فِي كَبَدٍ﴾ (سورة البلد : الآية ٤)، إلا أن الاهتمام بها بوصفها مجالاً للدراسة هو الذي يمكن أن يطلق عليه الحداثة، لتغير سمات المجتمعات في الوقت الراهن بسبب تعقد حياة العصر الحديث، والكشف عن وجود تغيرات فسيولوجية مرتبطة بردود أفعال الجسم تجاه الضغوط لها علاقة سببية وثيقة بصحة الإنسان وما يصيبه من أمراض بدنية ونفسية.

وتطور الاهتمام بعد ذلك من دراسة الضغوط بصفة عامة إلى دراسة ضغوط العمل على وجه الخصوص حيث أثبتت العديد من الدراسات المتخصصة أن ما يتعرض له العاملون غالباً من ضغوط في بيئات العمل لا يؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية من اضطراب؛ وقلق؛ وخوف؛ وإحباط؛ وغضب، بل ينعكس أيضاً على مستويات أدائهم لعملهم، ومن ثم قدرتهم على العمل (حسني؛ ومحمود: ١٩٩٣م، ٧). التي تعيق بالتالي المنظمات والمؤسسات في الوصول إلى أهدافها التي تعمل على تحقيقها.

لهذا بدأت الدراسات في هذا المجال تتجه نحو التعرف إلى اتجاهات العاملين ومشاعرهم، والكشف عن آثار تلك المشاعر الإيجابية والسلبية لهم، ومقدرتهم على تحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون بها، ومواقفهم تجاه وظائفهم ومنشآتهم، للرفع من جودة إنتاج أية مؤسسة من المؤسسات (بارون:١٩٩٩م، ٤٩).

وبذلك أخذ يفسر كثيراً من ردود أفعال العاملين وسلوكهم غير المرغوب فيه من مظاهر ارتفاع معدل الغياب؛ وكثرة الشكاوى؛ وأخطاء العمل المتكررة؛

وضعف الأداء، وغيرها من أنماط السلوك على أنها ذات علاقة بضغط العمل نتيجة للعبء الزائد في العمل، أو الرئيس قليل الخبرة أو غير الواضح، أو العلاقات المتعددة. مما يتسبب في الشعور السريع بالإجهاد أو الإحباط والملل من العمل. وبدأ النظر في حلها بالاهتمام بالمجال الحسي في الميدان الوظيفي ليساعد على تدفق العمل بطريقة سليمة، وتجنب الإدارة مشاكل عديد هي في غنى عنها، نتيجة عدم توافر المناخ النفسي المناسب للعاملين الذي يؤدي إلى ظهور السلوكيات غير المرغوب فيها.

إلا أن الاهتمام الفعلي من قبل الحكومات ظهر بشكل واضح مع الإحصائيات التي بدأت ترصد خطر ضغوط العمل على صحة الفرد، والخسائر المالية الناتجة عنه في المؤسسات والمنظمات، وعلاقتها بالبيئة الاجتماعية العامة التي يصعب فصلها عن بيئة العمل، لا سيما أن معظم المنظمات الإدارية في الوقت الراهن أخذت تعاني هي الأخرى من ازدياد السلوك غير المرغوب فيه بين العاملين فيها، وذلك نتيجة حتمية -كما سبق القول. لإفادة الدراسات المتخصصة في الطب النفسي الجسماني والسلوكي التي درست آثار ضغوط العمل على العاملين.

ومع أهمية موضوع الضغوط وعلاقتها بالجوانب الصحية والنفسية والسلوكية للفرد وآثارها التي تتركها على المؤسسات بوصفها منظمات إدارية تظهر جلياً ضرورة مناقشة مشكلة الدراسة التي تبحث ظاهرة ضغوط العمل في مهنة المكتبات والمعلومات، ومستوى تلك الضغوط في المهنة.

ولا يحتاج الدور الذي يقوم به أمين المكتبة في المؤسسات المعلوماتية إلى مزيد من التأكيد على أهميته، حيثُ ينظر إلى تلك المهنة على مر العصور على أنها

مهنة العطاء، ولكن من يمارس تلك المهنة في الوقت نفسه هم بشر يتأثرون سيكولوجياً بمناخ عملهم كما يؤثرون في مجتمعهم، فلا عجب إذا جاء الاهتمام بضغوط العمل التي تواجههم في هذه الدراسة أو دراسات أخرى يؤمل أنها تتضاعف في هذا المجال، لاسيما أن مناخ العمل في المؤسسات المعلوماتية مجهد ويسبب الشعور بالضغط النفسي، مع مطالبة بالمساهمة في تكوين مجتمع معلوماتي في ظل متغيرات تقنية سريعة يصعب متابعتها. وكنتيجة لظروف العمل قد يشعر كثير من أمناء المكتبات أنفسهم بمشاعر سلبية تجاه عملهم وتجاه المستفيدين من المكتبة لاسيما في المكتبات الأكاديمية التي تكتظ بطلبات لا تنتهي من المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس والطلاب.

لذا تعد هذه الدراسة محاولة ترمي إلى تفهم الانفعالات النفسية والسلوكية لأمناء المكتبات، الناتجة عن ظروف عملهم، رغبة في تحفيزهم وحثهم على أداء الوظائف الموكلة إليهم بنجاح يحقق أهداف المؤسسات الأكاديمية التي يعملون بها.

مشكلة الدراسة:

تختلف مستويات ضغوط العمل من مهنة لأخرى بحسب المكانة الوظيفية التي تشغلها تلك المهنة، والفئة التي تصنف عليها، والأنشطة الوظيفية التي تميزها، والمواصفات المطلوبة لتنفيذها، والمكانة الحيوية التي يصنف عليها الأفراد الذين يعملون فيها ... وغيرها من العوامل المرتبطة بطبيعة الوظائف. وبناء على الاعتبارات السابقة تعد بيئة العمل في المكتبات ومراكز المعلومات من البيئات التي يتوقع أن يقع العاملون فيها تحت ضغوط مهنية مختلفة المصادر

ليست بالهينة، منها عدم استقلالية الأداء فيها لضرورة تضامن أمناء المكتبات مع زملائهم لتشكيل فريق عمل لإنجاز مهام المكتبة، وسرعة النمو والتطور في المجال العلمي للمهنة الذي يواجه تحديات مختلفة، بجانب ما يتطلبه العمل من مواجهة مع جمهور المستفيدين عند تقديم خدمات المكتبة، وعدم استقرار مفهوم المجتمع لطبيعة عمل أمناء المكتبات ونظرتهم المحبطة بالتقليل من شأن جهودهم، يضاف إلى ما سبق سبب رئيس هو عدم تمتع معظم المكتبات ومراكز المعلومات باستقلالية إدارية محورية في إدارتها وميزانياتها. وغير ذلك كثير من العوامل التي قد تشكل ضغوط عمل لأمناء المكتبات بشكل أو بآخر، وتترجم إلى ردود أفعال مختلفة تؤثر على أدائهم، والتفاعل المطلوب لنجاح تلك المؤسسات المعلوماتية. ولا يمكن الاستعاضة في الوقت نفسه عن أدوارهم بتجهيزات مادية أخرى. مع وجود حاجة ماسة لهم بوصفهم كوادر بشرية تعد من أهم مكونات المكتبات ومراكز المعلومات، لاسيما أن معظم المؤسسات المعلوماتية خاصة الأكاديمية منها تعد نسبياً في دور التكوين والارتقاء، لذا فهي بحاجة لجميع العاملين فيها لاستكمال عملية البناء الأساسي لها في بيئة تسودها علاقات ارتباطية متعددة التوجهات.

ذلك مع مواجهة كثير من المكتبات ومراكز المعلومات مشكلات معاصرة نشأت من مستوى القصور الواضح في مستويات كفاءة أداء العاملين بها، مع وجود إسراف في استخدام الموارد البشرية والمادية فيها، الأمر الذي أدى إلى رفع التكلفة الفعلية لتشغيل المؤسسات المعلوماتية في الوقت الراهن، دون ارتفاع في مستوى أداء العاملين فيها أو إنتاجها بشكل عام يبرر ارتفاع نفقاتها.

لـذا تسـعى الدراسـة الحـالـية لـرفع مسـتوى أداء المكـتبات الأكاديمـية بإلقـاء الضوء على مصادر ضغوط العمل المؤثرة على العاملين في المكتبات الأكاديمية في مدينة الرياض، بهدف اطلاع متخذي القرار في تلك المؤسسات على العوامل التي قد تعوق إنتاجية العاملين فيها، ومعالجة أسبابها، بأسلوب غير تقليدي يتفهم الاحتياجات النفسية للعاملين، ويوجد مواءمة بينهم وبين عناصر بيئات العمل المختلفة المادية والبشرية منها.

أهمية الدراسة:

يتطلب تقديم خدمات متميزة في المؤسسات المعلوماتية من مكتبات ومراكز معلومات مستوى عالياً من كفاءة العاملين فيها لا يمكن تحقيقه إلا بوجود بواعث نفسية قوية لدى أولئك العاملين للعمل تنبع من رضاهم عن ذاتهم وعملهم، ويرتبط بتحقيق مفهوم ذلك الرضا التعرف إلى مستويات ضغوط العمل التي توجد في المكتبات. ومن هنا تتضح أهمية الدراسة في الدور المرجو منها بالكشف عن الجانب الحسي لأداء أمناء المكتبات باستخدامها الضغط المهني متغيراً يستنتج من خلاله مسببات ضغط العمل للعاملين في بيئات المكتبات الأكاديمية، وآثارها السلبية والإيجابية عليهم، بوصفه وجهاً آخر لاستثمار الموارد البشرية العاملة في مجال المكتبات وتفعيل عملها بوصفهم مدخلات رئيسة تحقق أهداف تلك المؤسسات وتزيد من كفاءتها، لأن حجم العاملين في مجالات المعلوماتية ليس مهماً بقدر أهمية النوعية والتزامها والرغبة لديها في العمل.

هذا إلى جانب الأساليب المباشرة الأخرى التي تعود عليها في عملية التقييم أو التطوير، خاصة في البيئات العربية التي تندر فيها دراسة ضغوط العمل بشكل

عام أو في بيئة المؤسسات المعلوماتية كالمكتبات بوجه خاص. وبذلك تمد الدراسة الحالية مديري المكتبات ومراكز المعلومات أو المشرفين عليها بأسلوب إداري حديث يساعد على تفعيل الموارد البشرية فيها ، وزيادة إنتاجيتهم ، وكفاءتهم ، بجانب انخفاض تكاليف تشغيل المكتبات ومراكز المعلومات. إذا ما أُحسن الاستفادة من استخلاص نتائجها وتفسيرها وتوظيفها لصالح التقويم والتطوير والتخطيط ، وذلك أحد عناصر فن الإدارة وأهم أهدافها المباشرة.

كما تظهر أهمية الدراسة من الجانب البحثي في كونها تفتح أبعاداً بحثية كثيرة لدراسات مستقبلية ذات علاقة بتطوير العاملين في المكتبات من خلال تلمس آثار الأبعاد النفسية والاجتماعية لهم ، بجانب إثرائها للتخصص لربطها بأدبيات جديدة خارجة عن مجال التخصص وذات صلة بمفاهيم إدارية لها علاقة به. حيث تعد الدراسة على حد علم الباحثة من الدراسات الأولية في هذا المجال. وبشكل عام فإن فائدة الدراسة تبرز من جانبين مهمين أحدهما أهمية الموضوع في مجالات العمل المختلفة خاصة مع الاهتمام المتزايد بالدور الذي يلعبه العنصر البشري في كفاءة إنتاجية المعلومات و توصيلها ، والآخر أن الدراسات في المجتمعات العربية لم تهتم بعد في بحوثها بالجوانب النفسية للعاملين في مجال المكتبات والمعلومات ودورها في العمل وفي حياة الأفراد من العاملين في تلك المجالات.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى إلقاء الضوء على مكونات ضغط العمل للعاملين ومصادره في بيئة المكتبات الأكاديمية والمؤسسات المعلوماتية بشكل عام ، والنتائج والآثار المترتبة عليها التي تقلل من كفاءة الأداء الوظيفي ، وتحديد

الإستراتيجيات العامة للتعامل مع مشكلة ضغوط العمل وآثارها السلبية المترتبة عليها سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المكتبات بوصفها مؤسسات لها نظامها الخاص في الإدارة، هذا فيما يتعلق بالشق النظري من الدراسة؛ أما شقها الميداني فقد تم إجراؤه على المكتبات الأكاديمية في مدينة الرياض لقياس متغيرات ضغوط العمل الفعلية لأمناء المكتبات.

وتطمح الدراسة أن تساعد نتائجها متخذي القرار في وضع تنظيم مناسب للحد من الآثار السلبية لضغوط العمل، ورفع الروح المعنوية لأمناء المكتبات التي من شأنها أن تحدث تغييرات جوهرية في أداء العاملين في المكتبات. والخروج بمجموعة من التوصيات تساعد في زيادة إنتاجية العاملين في المكتبات وتطوير أدائهم من خلال محاولة التعرف إلى ضغوط عملهم، وتوضيح طبيعتها ومصادرها المختلفة في المكتبات ومراكز المعلومات، والآثار المترتبة عليها، وذلك من خلال الكشف عن العناصر الآتية:

- مستوى شعور العاملين في المكتبات المدروسة بضغوط العمل.
- أسباب ضغوط العمل التي يعاني منها العاملون في المكتبات تحت الدراسة.
- الآثار السلبية والإيجابية التي تخلفها ضغوط العمل على أداء العاملين المشاركين في الدراسة الحالية وسلوكهم.

هذا فيما يتعلق بأهداف الجانب التطبيقي العملي للدراسة، أما الجزء النظري منها فيهدف إضافة إلى ما سبق إلى إبراز أنسب الطرائق التي تعين على التخلص من ضغوط العمل بشكل عام، واقتراح الحلول التي تخفف من الشعور بضغوط العمل للعاملين في مجال المكتبات ومراكز المعلومات بوجه خاص. إلا أنه

في الوقت نفسه يجدر التنبيه إلى أن الدراسة التي بين أيدينا لا تتعدى كونها أداة استطلاعية تحاول التعرف إلى مؤشرات لما يعده العاملون في المكتبات المشاركة ضغوطاً تتعلق ببيئة عملهم والتغيرات الوظيفية والنفسية لديهم التي تترتب عليها ، وبالتالي فإن المقاييس التي ستخرج بها الدراسة تمثل مستوى حدة ذلك الشعور الموجود لدى العاملين المشاركين.

لذا فإن تطوير الأنظمة الإدارية في المكتبات من خلال مراعاة المؤثرات النفسية للعاملين فيها ، وبناء قاعدة صلبة يرتكز عليها في عملية التخطيط والتنمية ، يحتاج إلى سدّ النقص في الدراسات الإنسانية الموجهة للعاملين في المؤسسات المعلوماتية التي ما زالت قليلة في المجال ليس في المملكة العربية السعودية وحدها ولكن على مستوى الوطن العربي أجمع.

أسئلة الدراسة:

من أبرز الأسئلة التي تحاول الدراسة الراهنة الإجابة عنها للكشف عن علاقة ضغوط العمل بأداء العاملين في المكتبات المدروسة الأسئلة الآتية:

- هل يعاني العاملون في المكتبات الأكاديمية المدروسة من ضغوط العمل ؟
- ما مصادر الضغوط التي يواجهها العاملون في مجال المكتبات الأكاديمية المدروسة ، وما أنواعها ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد مصادر ضغوط العمل والمتغيرات المستقلة المتعلقة بنوع جنس العاملين ؛ وحالتهم الاجتماعية؛ وسنوات خبرتهم؛ وتخصصهم.

- ما الآثار (السلبية - والإيجابية) المصاحبة للإحساس بضغوط العمل، وما مدى تأثيرها على أداء العاملين وسلوكهم في المكتبات المبحوثة.

مصطلحات الدراسة:

تحاول الباحثة في هذا الموقع من الدراسة توضيح أبرز المصطلحات والمفاهيم المستخدمة فيها، التي تعين على توضيح المشكلة المبحوثة، واستقرار معانيها لدى القارئ، لا سيما أن بعضها قليل الاستخدام لدى المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات، وللأغراض البحثية السابقة تم إيراد المصطلحات الإجرائية الآتية:

- **ضغوط العمل**: حدث أو موقف يشعر الفرد العامل بعجز أو صعوبة في القيام بأداء مهام وظيفته الموكل إليه القيام بها، وينتج عن مواجهة هذا الحدث أو الموقف حالة من التوتر والقلق (حسني؛ ومحمود، ١٩٩٢م:١٩). أما التعريف الإجرائي للدراسة فيقصد به استجابة مجتمع الدراسة من العاملين في المكتبات الأكاديمية السعودية في مدينة الرياض لمقياس ضغوط العمل المستخدم في الدراسة الحالية، والتغيرات الداخلية والخارجية التي تنشأ عنها استجابة لهذا التفاعل.

- **مصادر ضغوط العمل**: يقصد فيها العوامل المتعلقة بالمهنة أو الشخص التي تتسبب بإحساس الفرد بالضغط النفسي، وغالباً ما توجد مصادر الضغوط أو مسبباتها في بيئة العمل بينما يوجد الضغط داخل الفرد.

- **مستوى ضغوط العمل**: هي حالة من الانفعالات النفسية من قلق ؛ وخوف ؛ وإحباط ... يعاني منها الفرد نتيجة مجموعة من عوامل ضغوط العمل ويختلف مستواها من شخص لآخر. أما المقصود بمستوى الضغوط في

الجانب التحليلي من الدراسة الراهنة فهو متوسط التكرارات التي يحصل عليها العاملون المشاركون في الدراسة على المقياس الخاص المستخدم لقياس مصادر ضغوط العمل التي تواجه العاملين.

- **العاملون في المكتبات الأكاديمية**: يقصد بهم جميع العاملين في المكتبات الأكاديمية في مدينة الرياض من ذكور وإناث يتكون منهم مجتمع الدراسة الحالية.

- **المتغيرات الشخصية**: هي العوامل الديموغرافية من خصائص وصفات شخصية تميز الفرد عن غيره، وهذه الخصائص قد يكون مصدرها الفرد نفسه، مثل العمر؛ والحالة الاجتماعية؛ والمستوى التعليمي، أو تكون مرتبطة بعمل، مثل مسمى الوظيفة المشغولة ونوعها؛ وعدد سنوات الخبرة. ولقد حددت المتغيرات الديموغرافية في الدراسة الراهنة بسبعة متغيرات هي: الجنس؛ والعمر؛ والحالة الاجتماعية؛ والمؤهل الدراسي؛ والتخصص؛ ونوع الوظيفة المشغولة؛ وعدد سنوات الخبرة.

- **العبء الوظيفي**: تنقسم أعباء العمل إلى نمطين؛ كمي: ويقصد به مطالبة العاملين بمهام واجبات وظيفية كثيرة ومتعددة تستغرق وقتاً أطول من الذي يتاح لهم، ونوعي: ويقصد به إسناد مهام وأعمال وظيفية تتطلب مهارات وقدرات لا تتوافر في العاملين.

- **عدم وضوح الأدوار وتعددها**: هو عدم الوضوح في أهداف العمل المسند للعاملين وكذلك عدم وضوح الصلاحيات الممنوحة لهم إضافة إلى أن مسؤولياتهم في العمل غير محددة تحديداً دقيقاً، أو أن يُفرض عليهم القيام ببعض المهام والأعمال في ظل إرشادات وتوجيهات إدارية متعارضة.

- **الاتصال الإنساني**: ينتج الاتصال في المكتبة من العلاقة التي تربط بين العاملين ومديرها أو بين زملاء العمل بعضهم بعضاً أو الجمهور المستفيد منها، ومدى قوة تلك العلاقات وإشباعها لاحتياجات العاملين النفسية ورغباتهم التي تحقق ذاتهم من الرضا والقبول والاحترام، ومستوى ترجمتها إلى سلوكيات لصالح العمل.

- **تقويم الأداء الوظيفي**: هي أداة خاصة لقياس إنتاجية العاملين في المكتبات للأعمال الموكلة إليهم، ومقدار التحسن الذي يطرأ على أسلوب أدائهم، وسلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، ومدى توافر قدرات سلوكية وصفات خاصة لديهم.

- **المردود المادي**: يقصد به الأجر العادل الذي يشعر العاملين بالطمأنينة والعدالة في المحيط الاجتماعي ويحقق لهم التوازن النفسي، ويحفزهم على الاستقرار الوظيفي وإشباع الطموحات المادية والمعنوية، وتحقيق الأمن الوظيفي بشكل عام.

- **التطور المهني**: هو كل ما يبنى عليه المستقبل الوظيفي للعاملين في المكتبات ويحقق طموحهم، من توافر فرص الترقية، والفرص التعليمية والتدريبية لتطوير الذات.

- **بيئة العمل** : هي الظروف والعوامل المادية والمعنوية المحيطة بالعاملين المشاركين في الدراسة من حيث المكان، ودرجة الحرارة، والإضاءة، والضوضاء الناشئة من بيئة العمل الداخلية، والأثاث المكتبي، والأجهزة، والقواعد الإدارية، والأنظمة واللوائح ... إلخ.



الفصل الثاني

الدراسات السابقة

الدراسات السابقة:

بعد تنامي اهتمام العالم بمشاعر العاملين في بيئات العمل، ودراسة اتجاهاتهم ومشاعرهم وآثارها السلوكية الإيجابية والسلبية المنعكسة على الوظيفة بغرض رفع جودة الأداء وتحقيق أهداف المؤسسات والمنظمات، يجد الباحث في أدب هذا الموضوع العديد من الكتابات والبحوث التي تناولت موضوع ضغط العمل من جوانب مختلفة في الإنتاج الفكري العربي والأجنبي بصفة عامة، إلا أن الدراسات والبحوث والنظرية والعملية منها تظل مفقودة في الإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات، وتكاد تكون حكراً على الإنتاج الأجنبي.

ويزيد من صعوبة البحث في مجال الكتابات المتخصصة في علم المكتبات والمعلومات تعرض الباحثين لموضوع الضغوط بصورة جزئية في ثنايا دراساتهم مما يُصعد تعقيد عملية الوصول إلى المعلومات، لعدم ظهورها في محتويات الدراسات بشكل واضح، حيث تندرج غالباً تحت مظلة إدارة المكتبات أو الدراسات التي تتناول تطوير أداء العاملين ورضاهم الوظيفي، وكل تلك الموضوعات تقل كتابة الباحثين حولها أيضاً، رغم التنبه إلى أهمية التركيز عليها في الوقت الحاضر.

وعلى أية حال فإن المسار التي اتخذته الدراسة الحالية لعرض الدراسات السابقة هو الترتيب الزمني في العرض لكل من الدراسات المتخصصة التي تناولت ضغوط العمل في المؤسسات المعلوماتية، أو الدراسات العامة التي تليها والتي بحثت ضغوط العمل في بيئات مختلفة غير المكتبات ومراكز المعلومات، وذلك تحت مظلة تقسيمات فرعية تضمها إلى دراسات في المكتبات والمعلومات؛ ودراسات في التخصصات الأخرى، وذلك على النحو الآتي:

أولاً- دراسات في تخصص المكتبات والمعلومات:

في دراسة ناضجة لـ BOLD أجريت عام ١٩٨٢م وتحتل باكورة الإنتاج الفكري الذي أمكن الحصول علية في الموضوع، وعنوانها " حتى عمل المكتبة اليومي يمكن أن يكون جالباً للضغط". وتهدف إلى الكشف عن مسببات ضغوط العمل لأمناء المكتبات التي تصل بهم إلى درجة الاحتراق النفسي. ويذكر الباحث أن معظم أسباب ضغوط العمل تأتي من المستفيدين من المكتبة كالمستفيد الذي يثور في وجه أمناء المكتبات لطول انتظارهم، أو لارتفاع الغرامة، أو عدم وجود المواد التي يرغب بالحصول عليها، أو الآباء الذين يحضرون أبناءهم لحل واجباتهم ويطلبون من أمين المكتبة أن يقوم بهذه المهمة نيابة عنهم، هذا بجانب المراهقين الذين يعتقدون أن أمين المكتبة خادم لهم ويثيرون الضوضاء ويرفضون الخروج مما يضطره إلى استدعاء الشرطة، وقد يصل الأمر كذلك إلى رفع دعوى قضائية كالذي رفع دعوى قضائية على إحدى المكتبات لأنها سحبت بطاقة المكتبة منه حينما رفض دفع الغرامة على إتلاف فلم كان بعهدته، كما وقفت مكتبة أخرى أمام المحكمة لأنها منعت أحد المستفيدين الدخول إليها لأنه قد قبض عليه يقوم بإتلاف سيارات زوار المكتبة عمداً في مواقف السيارات.

وكل ما سلف ليس إلا جانباً من جوانب الضغوط لأمناء المكتبات يضاف إليها ضغوط البيئة المادية والإدارية الموجودة في المكتبات من تعطل الحاسبات الآلية، ومكيفات الهواء، وأخطاء الفهارس والمداخل، وتعطل النظام، وحرارة الجو .. وغيرها كثير.

ورغم كل ذلك يطلب من أمين المكتبة أن يحافظ على رباطة جأشه، وأن يكون هادئاً، والأسوأ من ذلك عندما تقابل تلك المشاكل بعدم المبالاة من إدارة المكتبة، أو إلقاء اللوم على الموظف بوصفه سبب هذه المشكلة بشكل أو بآخر. وبين إهمال الإدارة ومطرقة المستفيدين لا يتوقع إلا أن يصاب الموظف بالاحتراق النفسي.

وحلاً لهذه المشكلة يوصي الباحث إدارة كل مكتبة بأن تلتمس جميع السبل لذلك، وأولها التعرف إلى ضغوط العمل للعاملين ومحاولة قياسها، ومنح أمناء المكتبات إجازة أسبوعية لحضور محاضرات، أو خمسة أيام من السنة للالتحاق بدوره تعليمية، بجانب عقد ورش عمل ليست من ضمن إجازتهم السنوية، ومن هذه السبل ما قامت به بعض مكتبات نيويورك من تكليف موظف متخصص يقدم النصح والإرشاد النفسي للموظفين ويجيب عن أسئلتهم. كما تنبه الدراسة إلى أنه ينبغي على إدارة المكتبات الالتزام بحل مشاكل العمل التي تنبع في بيئة المكتبات والتعهد بذلك (**BOLD:1982**).

وهناك دراسة أخرى أجراها كل من FREEDMAN و CARLIN تتناول ضغوط العمل لأمناء المكتبات عنوانها اتفاقية أمناء المكتبات، يعبر فيها كاتباها بشكل غير مباشر عن الضغوط التي تنتاب أمناء المكتبات، فيقولان إن جل ما نعرفه عن أمناء المكتبات لتطوير مهنة المكتبات، هو ما يتم عن طريق الإفادة العائدة إلى نظرة المستفيدين لهم عن طريق الدراسات الميدانية التي يجيبون عليها، والتي تحدثنا بلغة المقاييس الكمية والتقارير أو الرسوم البيانية التي تشرح مدى تطورهم، والتي عادةً ما تكون الإجابة عنها بوضع شكل دائرة حول رقم الإجابة الصحيحة، مثال على ذلك هل أمين المكتبة متعاون؟ وتكون الإجابة: (أ) متعاون،

(ب) متعاون أحياناً ، (ج) متعاون جداً. وفي أحيانٍ أخرى يتم تقييم أمناء المكتبات عن طريق صندوق الاقتراحات إما من مستفيد ناقد يكتب الشكاوى وبعض التعليقات والتوصيات المنطقية وغير المنطقية؛ أو من مستفيد آخر طموح يرغب في المزيد من الخدمات والتجهيزات. أو يتم تقييم أمناء المكتبات عن طريق ملاحظات المستفيدين الذين يبادرون في توصيل نظرتهم لأمناء المكتبات دون أن يطلب منهم ذلك.

ومن خلال الوسائل السابقة اكتشف أن أمناء المكتبات تتغير طرائق أدائهم للعمل مع مرور السنوات لتغير أهدافهم ، فبعد أن كانت أهدافهم مساعدة الآخرين؛ وإيجاد المعلومات التي يحتاجونها ؛ وتعريفهم على مصادر المعلومات الحديثة ، تغيرت تلك الأهداف وأصبحت أكثر مسؤولية واهتماماً بحفظ المعلومات والحرص على عدم تسربها ، لتحول التركيز الأمناء من المستخدم النهائي إلى مصدر المعلومات نفسه ، كما يقل صبر أمناء المكتبات مع مرور الزمن عندما يوجه لهم سؤال أو استفسار من المستفيدين ولا يستطيعون الإجابة عنه حيث يعتقدون أن ذلك يقلل من قدرهم بوصفهم محترفين. والمشكلة الأكبر من ذلك كله أن أمناء المكتبات لا يشعرون بهذا التحول ، بل يعتقدون بذلك أنهم يحمون مصادر المكتبة ويطورون أساليب العمل فيها.

ورغم كل ما سلف من أساليب لا يمكن أن تتطور المكتبات أو أن نلوم أمناء المكتبات على سلوكهم، لأنهم يعانون من حرمان الثناء ، وقلة التدريب في التعامل مع المستفيدين، ونقص الموارد المالية.

ولتطوير المكتبات أوصت الدراسة بعقد اتفاقية تفعل دور أمين المكتبة تفعيلاً ليقوم بالدور المنوط به بوصفه احترافياً، وأول بنود هذه الاتفاقية تعليم أمناء المكتبات كيفية التعامل مع الضغط النفسي والانفعال الصادر بسبب خدمات المستخدمين أو فلسفة المكتبة وسياساتها العامة، هذا بجانب إعطائهم دورات تدريبية في التعامل مع الجمهور، مع دعم مناهج علم المكتبات الأكاديمية بإدخال مواد عن علم النفس والعلاقات البشرية، كما ينبغي على المسؤولين توضيح أهداف المكتبة للموظفين الجدد، وصرف مكافآت مالية للذين يحرزون تقدماً ملحوظاً في عملهم، وأن لا ينسون الجميع من كلمات الشكر والإطراء والتشجيع (FREEDMAN AND CARLIN:1986).

ومن الدراسات المفيدة في نطاق الدراسة الحالية رغم قدمها النسبي، دراسة BUNGE بعنوان مصادر ضغوط العمل لأمناء المكتبات ورضاهم الوظيفي، والتي نشرت عام ١٩٨٧م. والكاتب قبل بحثه للموضوع - حسب قوله- راجع العديد من الأدبيات ذات العلاقة، وأجرى العديد من المقابلات مع أمناء المكتبات، بعدما اقتنع أن العمل في المكتبة يصنف من الأعمال المرهقة جسدياً التي يتبعها عبء نفسي يقع ضحيته العاملون في المكتبات، مما يقلل من حماسهم والتزامهم نحو وظيفتهم. ولقلة الكتابات حول الموضوع أخذ مؤلف المقال يصمم ورش عمل في مواقع مختلفة عن أساليب إدارة الضغوط في المكتبات وصلت إلى ٢١ موقعاً شملت ولاية إلينوي؛ مينسوتا؛ نيويورك؛ تينسي؛ تكساس؛ وسكونسن، وانضم إليها أكثر من ٨٥٠ أمين مكتبة، وكان الحضور من مختلف وظائف المكتبة، ويمثله بشكل واضح الحضور من المشرفين على الخدمات المرجعية الذين يحتكون

بالجمهور حيث وصل عددهم إلى ثلثي المجموعة، وبعض هذه الورش كان الحضور من أمناء خدمة المراجع فقط.

وكانت انطلاقة ورش العمل هذه تتم من خلال توزيع قائمتين على المشاركين بعد توزيعهم إلى مجموعتين حيث يطلب من المجموعة الأولى تسمية الأشياء التي تجلب لهم المتعة والرضا والالتزام في وظيفتهم؛ بينما يطلب من المجموعة الأخرى تسمية الأشياء التي تعكر صفاءهم وتكدرهم وتعيق التزاماتهم الوظيفية. ومن موازنة إجابات المشاركين في جميع ورش العمل المعقودة اتضح أن الزملاء؛ والمستفيدين من المكتبات؛ والتطورات الحديثة التي تطرأ على مجال العمل من أهم المصادر الرئيسة لرضا أمناء المكتبات وضغوط عملهم في الوقت ذاته.

كما أوضحت النتائج أن ضغوط العاملين في خدمة الجمهور تأتي من عدم الفهم لدوره من قبل مجتمع المستفيدين وعدم حصولهم على التقدير المناسب الذي يعتقدون أنهم يستحقونه، بينما يواجه العاملون في قسم الخدمات الفنية الضغط النفسي لعدم التقدير الذي يجدونه من داخل المكتبة وخصوصاً من زملائهم في قسم خدمة الجمهور، حيث ترى الفئة الأخيرة أن الضغط يتولد عندما لا تقدر جهودهم التي لا تواجه إلا بالشكوى عند استخدام الفهارس لعدم الحصول على رؤوس موضوعات مساعدة أو خلافه.

أما عن الضغوط التي تتولد من أعباء حمل العمل بوصفه مصدراً إضافياً مهماً أيضاً لجلب الضغط فقد اتضح من تقارير المسؤولين عن الخدمات الفنية زيادة حجم العمل عن الحجم العادي الذي ينتهي معه اليوم ولا يستطيعون غير إنجاز القليل منه، لذا فهم يحسدون زملاءهم في الخدمات المرجعية الذين ينهون

عملهم مع نهاية يوم العمل، ويرى المشرفون على الخدمات المرجعية أنهم كثيرًا ما يصابون بالإحباط عندما يواجهون ببعض الأسئلة ذات التحدي التي يصعب الإجابة عنها بسهولة؛ أو عندما يجدون الإجابة عن سؤال بعد رحيل المستفيد عن المكتبة؛ أو عندما يتم استدعاؤهم للعمل في فترة الليل أو عطلة نهاية الأسبوع لبعض الأسباب الطارئة.

كما أن من أهم الملاحظات التي خرجت بها الدراسة من خلال تحليل القوائم الموزعة أن نوع المكتبة" أكاديمية؛ وطنية؛ متخصصة؛ أو طبية؛ أو بحثية علمية" - رغم أن هذا العامل لا يعد فارقاً ذا معنى كبير في اختلاف ضغوط العمل له تأثير في ضغوط العمل، حيث وجدت فروق بين العاملين في المكتبات بسبب نوع المكتبة، وهذا يعود لسبب اختلاف طبيعة المستفيدين من كل مكتبة واحتياجاتهم، لذا ارتفع مستوى الضغط النفسي في المكتبات الوطنية عن سائر أنواع المكتبات الأخرى، في حين عبر أمناء المكتبات الأكاديمية عن ضيقهم لعدم حصولهم على الاحترام الكافي داخل الحرم الجامعي وإحساسهم كأنهم موظفون من الدرجة الثانية.

أما أهم النتائج التي خرج بها الكاتب من خلال تحليل القوائم التي وزعها على المشاركين في ورش العمل التي كان يديرها عن الضغوط فهي كالآتي:

- تعدد مصادر الضغوط التي عبر عنها المشاركون.
- توازن القائمتين اللتين تناولتا الرضا الوظيفي وضغوط العمل.
- العوامل التي تسبب الرضا الوظيفي هي نفسها التي تسبب ضغوط العمل.

- تنوع الضغوط نسبة إلى نوع المكتبة ومستواها وموقعها.

- الأساليب والطرائق الخاطئة التي كان يتبعها المشاركون في معالجة ضغوط العمل.

وختاماً يعطي الباحث عدداً من الإرشادات والنصائح المساعدة للتخلص من ضغوط العمل، مثل الاهتمام بالصحة البدنية والرياضة وتفعيل المبادئ الإيجابية لا سيما نظرة الشخص لنفسه (BUNGE:1987).

وتناولت دراسة ROOSE ضغوط العمل للعاملين في الخدمة المرجعية وتهدف إلى التعرف إلى ضغوط العمل التي يتعرض لها أخصائيو المراجع في المكتبات. واتبعت الدراسة أسلوباً مبتكراً للكشف عن مرحلة الاحتراق النفسي للعاملين باتباع أسلوبين الأول يعرض صوراً عليهم ويطلب منهم اختيار الصورة التي تمثل حالتهم الشعورية، والآخر يطلب منهم رسم صور تمثل حالتهم التي يشعر بها كذلك، واستخدم مشروع تحليل الصور لتفسير الحالة النفسية التي يشعر بها العاملون عن طريق طبيب وممرضة مختصين في هذا المجال. وكشفت النتائج عن أن أمناء المكتبات المسؤولين عن الخدمة المرجعية يعملون تحت ظروف عمل ضاغطة في جميع الأوقات، لعدد من الأسباب تتمثل في الآتي :

* أنهم يؤدون أعمالهم على مشهد من جمهور المستفيدين ومداخلاتهم المستمرة.

* أنهم يعملون في منطقة مفتوحة لا يتوافر فيها لهم الاستقلالية الشخصية أو مكتب خاص.

* لا تتوافر لدى الغالبية منهم مكاتب أو طاولات للقيام بالأعمال التي ليس لها علاقة بالخدمة المرجعية.

* ليس لديهم وقت خاص للراحة لأنهم مطالبون بالعمل حسب احتياجات الآخرين من جمهور المكتبة.

* نادرًا ما يحصلون على إفادات راجعة إيجابية تشيد بخدماتهم الممتازة، بقدر ما يوجه لهم اللوم المستمر والشكوى من الجمهور غير الراضين دائماً عن عملهم.

* افتقار المكتبات إلى قنوات التخاطب والتدريب الجيدة التي تمنح الموظفين فرصة التعبير عن ذاتهم وتكسبهم خبرات هم بحاجة لها (ROOSE:1989).

قام WHITE بدراسة نظرية عن حالة الاحتراق النفسي لأمين المكتبة، التي تعد مرحلة متقدمة تتولد لدى العاملين من جراء وقوعهم تحت ضغوط عمل لمدة طويلة. ويقول إن أحد الاتهامات التي يوجهها المجتمع لمهنة المكتبات تصنيفها من المهن التي لا تتعرض لمستوى ضغط عمل مقارنة بالمهن الأخرى، لاسيما تلك التي تحتاج إلى قرارات، ويعود هذا الاتهام الذي تواجهه المهنة إلى النظرة السائدة لأمين المكتبة، وفشله في توضيح حقيقة عمله وما يواجهه من ضغوط للعالم الخارجي، وهذا الأمر هو الذي جعل العاملين في مجال المكتبات يتقاضون مرتبات ضئيلة بسبب عدم إدراك المسؤولين لطبيعة عمل هذه المهنة ومستويات الضغوط العالية التي تواجهها.

ويعتقد الكاتب خطأ النظرية التي تقول إن الاحتراق النفسي ينتج من العمل الشاق وحده، حيث يرى أن الأعمال الشاقة قد لا تولد احتراقاً للعاملين إذا كان العمل فيها موجهاً نحو نتائج محددة ويحصد القائمون عليها التحفيز المناسب

من الشكر والثناء والتقدير ، ويعتقد أن الاحتراق يأتي من بوابة الإحباط؛ والمشكلات التي ليس لها حلول؛ أو عندما يشعر الفرد أنه مهما بذل من جهد فلن يستطيع إنجاز ما تراكم من أعمال أمامه؛ ولو أنجزه فلن يستمع إلى كلمة شكر أو ثناء؛ أو عندما يأتي مستخدم سريع الغضب لا يرضى أبداً بما يقدم له من خدمات؛ أو من مدراء غير أكفاء لا يهتمون بالعمل ويعتقدون أن تخفيض الميزانية سيرضي مسئوليهم ولن يؤثر على شيء من البرامج التي تقدمها المكتبة.

وتقترح الدراسة لتخفيف ضغوط العمل عن أمناء المكتبات وتجنيبهم حالة الإحراق النفسي أن يتم اتخاذ عدد من القرارات الآتية:

١- أن تتم مناقشة الإدارة الأساسية لتوسيع دائرة منح السلطات لأمناء المكتبات وتخويلهم صلاحياتها دون أن يتخلوا هم عن مسؤولياتهم وإشرافهم وذلك لتحقيق الأهداف وإستراتيجيات المكتبات وخططها.

٢- المحافظة على ميزانيات المكتبات ومحاولة عدم تخفيضها ، إذا رغب في حماية خدمات المستفيدين.

٣- تصميم البرامج المكتبية وفق الميزانيات المعتمدة للمكتبة ، وعدم تكليف العاملين بتنفيذ برامج لا تغطيها الميزانية.

٤- بناء جسر من الثقة والصراحة بين مدير المكتبة والعاملين لإيجاد سبل متعددة للتواصل بينهم غير التقارير وتوجيه الأوامر.

٥- أن يقوم أمين المكتبة بفعل ما يستطيع في الزمن والجهد المناسب ولا يكلف نفسه ما لا تستطيع ، وبعد العمل يشبع هواياته ونشاطه الخارجي من قراءة ومشي وممارسة للرياضة (WHITE:1990).

أما الدراسة التي قامت بها كل من SALLY KALIN و KATIE CLARK بعنوان التغلب على الضغط التقني. لمواكبة زمن المكتبات الرقمية، والتي تتناول ضغوط العمل التي أحدثتها التقنيات المستخدمة في المكتبات، رغم إيفائها بوعودها بعد استخدامها في بيئات عمل المكتبات بإسهامها في تذليل عقبات العمل؛ وجعل الأداء أكثر كفاءة؛ واستطاعة أمناء المكتبات تقديم الأجود من المعلومات والأحدث، استجابةً لطلبات المستخدمين، إلا أن حياة العاملين من أمناء المكتبات لم تتغير للأفضل بسبب الضغوط التي أوجدتها هذه التقنيات، فبجانب الضغوط الناتجة من سرعة ملاحقة الجديد في عالم الكمبيوتر التي بدأت تشعر المشرفين على المكتبات أنهم خارج دائرة السيطرة عليها وكأنهم فأر تجارب داخل قفص، فإن هذه التقنيات أصابت العاملين أيضاً بالانطوائية؛ والمزاجية؛ والشعور بعدم الأمان؛ والإحباط؛ وقصر النظر؛ والعناد؛ والشغب. بوصفها نتيجة للحواجز النفسية التي نضعها لأنفسنا لمقاومة التغير - كما يقول علماء النفس- فالإنسان يشعر بالخوف حيال كل جديد يغير من طريقة عمله، وهذا الأمر ليس بجديد، ولكن الجديد هو ازدياد معدل الضغط النفسي على الأفراد العاملين في مؤسسات المعلومات رغم أنهم يملكون آليات تساعدهم على إنجاز أعمالهم- وذلك ما يطلق عليه حديثاً بمصطلح الضغط التقني.

وتخلص الباحثتان إلى أن القضية لا تكمن في تقنيات المعلومات وإنما في الكادر الوظيفي من الأفراد العاملين في تلك المؤسسات، الذي يحتاج من المدراء القائمين على تلك المؤسسات أن يديروا موظفيهم بصورة تمكنهم من التعامل مع التغيير، وليس إدارة التقنيات نفسها. ومن أهم الأشياء التي ينبغي على المدراء تبنيها لتخفف أثر الضغط الإلكتروني الآتي:

- التزام برامج مفيدة في تعليم التقنية الجديدة؛ بوصفها مداخل حماسية تساعد على تخطي عقبة التغيير.
- اطلاع العاملين على عملية التخطيط التي ستتم لتطوير التقنيات ليتهيئوا نفسياً لتقبل الوضع الجديد.
- التأكيد على تدريب مهارات الميكنة بطرائق مختلفة وأساليب متنوعة تناسب جميع العاملين على اختلاف أجناسهم من نساء ورجال.
- تطابق برامج التدريب مع الاحتياجات الحقيقية للتقنيات المستخدمة في المكتبة المستخدمة لها.
- التنشيط المستمر لبرامج التدريب مع منح الوقت الكافي له لاختلاف قدرات العاملين على التعلم.

وترى الدراسة أن العوامل السابقة التي اقترحتها لن تنهي الضغط بشكل قاطع، إلا أنها سوف تعمل على التقليل من انفعالات العاملين وتقبلهم للتقنيات التي أصبحت ضرورة في حياة المكتبات **(CLARK AND KALIN:1996)**.

وبحثت دراسة YUCHT أسباب ضغط العمل لدى العاملين في مجال المكتبات، وتؤكد على المرتبة الوظيفية التي يصنف عليها العاملون في هذا المجال، حيث يعتقد كاتب المقال أن سبب ضغوط العمل يرجع إلى تصنيف وظيفة العاملين في مجال المكتبات على مرتبة تقل أهمية عن الخدمات التي يقدمونها والجهد المبذول فيها، وذلك يرجع إلى عدد من المعطيات التي منها على سبيل المثال:

* قلة معرفة القائمين على تصنيف الوظائف بتحليل وظائف المكتبة التفصيلية وأوضاع مؤسسات المعلومات بشكل عام، لاسيما أن الوظائف

التي تؤدى في المكتبات ليست وظائف قديمة معروفة لدى الغير كالوظائف الكتابية والسكرتارية والإدارية وما شابهها.

* فشل محاولات دراسة توحيد المراتب الوظيفية حيث اتضح أنها تتأثر بنوع الجنس وتحيزات أخرى، ومهنة المكتبات من المهن التي يغلب عليها عمل جنس النساء في وظائفها؛ والوظائف النسائية تحظى عادة بمرتبات أقل.

* التطور السريع لتقنيات المعلومات المستخدمة في المكتبات، والمهارات التي تتطلبها جميعها لا تؤخذ في الاعتبار لدى الغير بوصفها عوامل إبداعية في تحليل نظم وظائف المكتبة وتقييمها.

وتصحيحاً لهذا الوضع تقترح الدراسة أنه قد آن الأوان لإزالة عوائق الوظائف ، والتخلص من تحليل نظام الوظائف القديم الذي يبدو غير متوافق مع قيم العمل في المكتبة وفلسفة رسالتها، بإعادة اختبار نظم التحليل تلك وتعديلها بإضافة عوامل جديدة تعطي نقاط قوة كافية لقيم وثقافة المؤسسات الحالية من مكتبات وغيرها، من خلال إيجاد قاعدة عريضة لتوصيف الوظائف وإعطاء نقاط قوة محددة إذا اجتمعت في وظائف صنفت التصنيف نفسه ووحدت أجورها، وعلى سبيل المثال وظائف إدارية، خدمات استشارية، متخصصون تقنيون ... وهكذا، وهذه الطريقة تعطي مدى عريضاً للأجور ومرونة في الهياكل التعويضية التي يمكن أن تقابل احتياجات سوق العمل وقيمه، وترفع من أجور العاملين في المكتبات خاصة من لهم علاقة بخدمة المستفيدين ، أو لهم علاقة بتقنيات المعلومات وتعادلهم بغيرهم (YUCHT:1997).

وفي دراسة علمية بعنوان الضغوط النفسية أجريت بدعم من شركة SEQUENT COMPUTER SYSTEMS بهدف التعرف إلى المخاطر التي تهدد فشل مشاريع تقنيات المعلومات، من خلال دراسة(٥٠٠) حالة من مدراء تقنيات المعلومات ومشغليها في الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا الذين يشرفون على مشاريع تقنيات معلومات في مكتبات ومراكز معلومات مختلفة لم يحالفها النجاح. وكشفت الدراسة عن أن ٦٥٪ من علماء النفس المتتبعين للوضع يعتقدون أن ضغوط العمل كان لها دورها السلبي في ذلك، في حين أن ٧٦٪ من المشاركين أعادوا فشل المشاريع لتغير متطلبات المستخدمين بوصفها أهم الأسباب؛ ثم لضعف التخطيط؛ والتوقعات غير الحقيقية التي يصعب تخمينها لأن العاملين في مجال تقنيات المعلومات يرعون كميات مهولة من البيانات يصعب تخمين نتائج ضبطها وإدارتها.

ويلقي ٧٢٪ من المشاركين في الدراسة اللوم على مزودي خدمة المعلومات ومنتجيها بوصفهم سبباً من الأسباب التي أدت إلى فشل المشاريع، في حين أن نسبة ٢٧٪ يلومون الموردين بصورة كاملة.

وأكد ٤١٪ منهم أن المشاريع توقفت بسبب مشاكل بينهم وبين الموردين، ويرى ٢٤٪ من المجيبين أن سبب التوقف هو عدم مواصلة الموردين لدعم المشاريع **(HARRISON:1998)**.

ولتخليص المشرفين على المكتبات من وطأة الضغوط النفسية بسبب زيادة العمل ينصح BACON في دراسته باتباع أربع أفكار تتمثل في الآتي:

* الفكرة الأولى: ضع مفتاحاً لليوم التالي من خلال وضع خطة لعمل خمسة مواضيع ترغب في إنجازها صباح اليوم التالي، وضعها في مكان مرئي.

* الفكرة الثانية: قل "لا" عندما تكون كلمة " نعم" تتدخل في طريقة قضائك لعملك، أو لا تعطيك فرصة التفكير قبل اتخاذ القرار.

* الفكرة الثالثة: تعود على النظام؛ لأن الترتيب مفتاح نجاح المكتبة، وسيبقى مزيد من الوقت لتنفيذ المزيد من العمل.

* الفكرة الرابعة: إن أعمال المشرف على المكتبة لا تنفد أبداً، فتوقف عندما تشعر بالتعب؛ وخذ كوباً من القهوة؛ واقرأ أولى الصفحات من الجرائد أو المجلات الواردة حديثاً، ولو كان الموضوع جيداً فستنسى قائمة الأعمال الطويلة التي تنتظرك **(BACON:2000)** .

وبالعودة مرة أخرى لأقسام تقنيات المعلومات لأنها عرضة دوماً للضغوط لتي تثيرها تحديات التقنية، تناولت دراسة كندية لـ BUCHOK الضغوط النفسية لتي يواجهها محترفو تقنيات المعلومات، من خلال توزيع استبانة على عينات طبقية عشوائية من موظفي شركات تقنيات المعلومات التي اشترك فيها أكثر من مائة موظف. وكانت نتائج الدراسة أن (٥٨٪) منهم يشعرون بضغط العمل لزيادة عباء العمل، في حين أن (٢٤٪) يرون أن الضغوط التي يشعرون بها مصدرها لسياسات المتبعة في العمل، ويعتقد (١١٪) أن ضغوطهم من مسببات أخرى في لحياة، أما التعديل وملاحقة الجديد من التقنيات فقد أشار إليه (٤٪) من لمشاركين إليه، ولم يوضح (٦٪) الأسباب التي تسبب لهم ضغوطًا في العمل.

وبناء على النتائج المتحصل عليها اقترحت الدراسة عدداً من التوصيات التي منها على سبيل المثال: البحث عن العوامل التي تسبب ضغوط العمل، وإشراك

جميع العاملين في العمل، وتقدير العاملين النشطين ومنحهم حوافز خاصة، وتشجيع الأنشطة الاجتماعية الخارجية التي توجد روح التآلف بين العاملين، بجانب التشجيع البناء للعمل الجماعي لتخفيف الجهد والعناء الناجم من ضغوط العمل **(BUCHOK:2000)**.

وفي دراسة TENNANT الحديثة التي تركزت على فكرة إدارة الضغط النفسي بوصفه ناتجاً لا يمكن تجاوزه نتيجة للتحول إلى المكتبات الرقمية، حيث إن التغيرات الثورية التي تتعرض لها المكتبات في الوقت الراهن من تغيير في أشكال الفهارس؛ وازدياد معدل توزيع خدمات المعلومات للمستفيدين البعيدين، وتشجيع المستثمرين الذين يسعون لتطوير المكتبات دوماً، وعدم اكتفائهم بما يجري بها من تغيير؛ لأن التحديث من وجهة نظرهم يوجد دائمًا فرصاً جديدة للعمل. كل ذلك لاقى ردود فعل مضطربة تجاه استجابة مؤسسات المعلومات للتغييرات المطلوبة. فبعض المكتبات تستجيب وبعضها لا يرى ضرورة لهذا التغيير إلى أن يصير ضرورة لا مفر منها. والجميع يقع تحت الضغط النفسي المصاحب للتغيير بالنسبة للفئة الأولى من المكتبات التي استجابت للتغيير أو الفئة الثانية التي واجهت التغييرات الديناميكية الجبرية المؤلمة؛ لأن الوقت قد تأخر جداً للاستفادة من هذه التغييرات، لدرجة أنه بدأ يطلق عليه مصطلح الضغط التقني بدلاً من الضغط النفسي في الوقت الراهن.

ويعتقد الباحث أن القضية لا تكمن في التغيير وإنما في تحديه لإدارة المكتبات التي لا تعلم كيف تتكيف معه. والإدارة الجيدة التي لديها رؤية واضحة وخطط

ـبقة وإستراتيجية للتنفيذ ، هـي التي تستطيع أن تتحكم باستجابتها للتغيير
ـعلـه جـزءاً مـن حـياة موظفـيها العملـية ، وبالـتالي سـينجحون بـتفادي ضـغوط
مليهم النفسية؛ أو على الأقل يستطيعون التعايش معها. وهـذا يتطلب تدعيم
ظفين بالتدريب الكافي الذي يصل بهم إلى مصاف المحترفين ، بجانب وجود
ارة مرنة تعطي صلاحيات في عمل معين مطلوب إنجازه في فترة محددة ، وذلك
ـني تحفيز المبدعين الموجودين في المكتبة ومعاقبة المخفقين وإيجاد علاقات
ـصال من أدنى وظيفة في المكتبة إلى أعلاها (TENNANT:2002).

يمثل ما سلف من الدراسات السابقة التخصصية في مجال المكتبات جميع ما
الحصول عليه في مجال الدراسة الحالية ، ويلاحظ أن جميعها دراسات
ـنبية أجريت في دول غربية لعدم التمكن من الحصول على دراسات عربية
ـصصية في هذا المجال.

ثانياً- دراسات ضغوط العمل في المجالات الأخرى:

نظراً لعدم وجود دراسات عربية في مجال ضغوط العمل فإن الدراسة
حالية سوف تدرج دراسات عربية عامة في هذا المجال لتوضح الضغوط في
يئات العربية ، ولمبررات اعتبارية أخرى مثل القدرة على الخروج بموازنة بين
ضغوط التي يواجهها العاملون في المكتبات والمهن الأخرى ، ولقد تم بالفعل
ستعانة بنتائج هذه الدراسات بالشرح والتعليق على نتائج المسح الميداني
ـراسة الراهنة ، وذلك بجانب الأصالة التي تتميز بها تلك الدراسات لتخصص
ـائمين بها ، فضلاً عن إعطاء صورة عن مدى عناية معظم المتخصصين كلّ في

مجال مهنته بجانب ضغوط العمل لتطوير مهنهم، وغيرها العديد من المبررات التي يستطيع أن يستخلصها كل متدبر فيما يلي من الدراسات التي يتم عرضها على النحو الآتي:

من الدراسات الرائدة في مجال البحث خاصة على مستوى الخليج العربي دراسة سمير عسكر التي كان عنوانها " متغيرات ضغط العمل: دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة ". وتهدف الدراسة كما هو معبر عنها في عنوانها إلى توضيح طبيعة ضغوط العمل ومصادره المختلفة والآثار التي تترتب عليه، وقياس متغيرات ضغط العمل التابعة ومدى علاقتها بالمتغيرات المستقلة مثل الجنسية والسن ونوعية الوظيفة. وقد أعطت الدراسة استراتيجيات عامة للتعامل مع ضغط العمل على مستوى الفرد وعلى مستوى المنظمة، من خلال تحليل التباين للمعطيات المتحصل عليها، والتي أوضحت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الضغط الناتجة من متغيرات العمل بقطاع المصارف لجميع أفراد مجتمع الدراسة، التي احتلت فيها كمية العمل المرتبة الأولى من أعلى مستويات ضغوط العمل، يليها في المرتبة الثانية التقدم المهني، وفي المرتبة الثالثة من مستوى الشعور بضغط العمل تأتي نوعية العمل، وفي المرتبة الأخيرة من مستوى الضغط صراع الدور. كما وجدت الدراسة فروقاً معنوية بين شاغلي الوظائف الإدارية والوظائف الفنية والوظائف الكتابية فيما يتعلق بمستوى ضغط العمل الإجمالي حيث يشعر شاغلو الوظائف الإدارية بأعلى مستوى ضغط يليهم شاغلو الوظائف الكتابية فالفنية. أيضاً أفصحت المعطيات عن فروق تابعة لمتغير السن تتعلق بمستوى ضغط العمل الكلي يزيد لدى

ئات ذات السن الأصغر. أما الاستراتيجيات التي اقترحتها الدراسة للتعامل مع غط العمل فتنقسم إلى فئتين : الأولى استراتيجيات شخصية تشمل الصحة فسية والتخطيط المسبق والمشاركات في النشاطات، والثانية استراتيجيات ظيمية تسهم فيها الإدارة في تخفيض مسببات ضغط العمل (عسكر: ١٤٠٩هـ).

وعرض علي عسكر؛ وأحمد عبد الله في دراسة بعنوان" مدى تعرض العاملين ىغط العمل في بعض المهن الاجتماعية " ضغوط العمل في مجتمع الكويت من لال العلاقة المهنية التي تربط الفرد بتنظيمات العمل بوصفها مدخلاً من اخل الضغوط الناتجة في بيئة العمل، واستهدفت الدراسة مقارنة درجة ضغوط بمتغيرات العمل المختلفة التي يتعرض لها العاملون في كل من مهنة تدريس في المعاهد الخاصة، والتمريض، والخدمة النفسية، والخدمة جتماعية. لاتفاق معظم الباحثين على أهمية توافر البيئة الصالحة لتنفيذ املين المسؤوليات المناطة بهم. واستخدم الباحثان الاستبانة بوصفها أداة ياس ضغوط العمل، ووزعت على ٣٥٣ من العاملين في بيئات العمل المراد استها، وتمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج المتوسطات الحسابية لانحرافات المعيارية لكل عبارة شملتها الاستبانة لغرض المقارنة بين المهن في جة الضغوط بشكل عام؛ ثم استخدم تحليل التباين لتحديد الفروق بين المهن لجالات ومتغير الخبرة واختبار(ت) للمقارنة بين متوسطات المتغيرات الزوجية المهنة الواحدة، في حين اعتمد على النسبة المئوية للتكرارات للأغراض فسية والجسمية الواردة في استبانة البحث. وأشارت نتائج الدراسة إلى عدم ود درجة عالية من الضغوط بين العاملين في المهن الأربع بشكل عام، إلا أن

العاملين في مهنة التمريض هم الأكثر تعرضاً للضغوط مقارنة بالمهن الثلاث الأخرى بمتوسط حسابي يمثل(٢،١٧٩) إلا أن هذا المتوسط لا يعد عالياً أو ذا دلالة إذا أخذت في الاعتبار البدائل الأخرى التي اختار منها المشاركون في الدراسة. وبالنسبة لمتغير الخبرة فقد ظهر فرق وحيد في مهنة التدريس وهو فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى(٠،٠٥)انحصر في ذوي الخبرة في الفئة الممتدة من (٥- ٩ سنوات) والفئة التي تزيد خبرتها المهنية عن (١٠ سنوات). وأشارت نتائج تحليل الاستجابات إلى عدم وجود فروق بين العاملين فيما يتعلق بمتغير الجنسية عدا مهنة الخدمة الاجتماعية حيث توجد فروق ذات دلالة بين الكويتيين مقارنة مع غير الكويتيين. وفيما يتعلق بالجنس بوصفهم ذكوراً وإناثاً في درجة التعرض للضغوط في المهنة نفسها فقد وجدت الدراسة أن الإناث يتعرضن لدرجات أعلى من الضغوط مقارنة بالذكور. كما أشارت النتائج إلى أن فئة المتزوجين هم الأكثر تعرضاً للضغوط مقارنة بغير المتزوجين وخاصة في مهنة التمريض والخدمة الاجتماعية حيث يبدو الأمر منطقياً يمكن تفسيره لكثرة مسؤوليات الفرد المتزوج إضافة إلى مسؤوليات العمل، الأمر الذي يؤدي إلى الشعور بالضغوط الأعلى نسبياً (عسكر؛ عبد الله :١٩٨٨م).

وتلقي دراسة (لورنس بسطا) الضوء على ضغوط العمل لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي فقط، ومصادر الانفعالات النفسية السلبية المصاحبة للضغوط. وتهدف الدراسة إلى التعرف إلى مصادر ضغوط العمل التي تتسبب في إحساس المعلم بالضغط النفسي بدرجة أعلى من المتوسط، والانفعالات النفسية السلبية المصاحبة للإحساس بضغط العمل لدى معلمي التعليم الأساسي، بجانب

التعرف إلى تأثير بعض المتغيرات على ضغوط العمل من الجنس؛ والحالة الاجتماعية؛ وسنوات الخبرة؛ والعمر؛ وعدد الحصص التي يقوم المعلم بتدريسها. واقتصرت الدراسة مجتمعها على مجموعة من معلمي ومعلمات مرحلة التعليم الأساسي الابتدائي والإعدادي بمحافظة القاهرة في العام الدراسي ١٩٨٧-١٩٨٨م من خلال عينة شملت ٥٤١ معلمًا ومعلمة. حيث قامت الباحثة باستطلاع آرائهم من خلال استبانة تضمنت ٨٤ عبارة عن مشكلات العمل الفعلية التي يواجهها المعلم، وكانت كل عبارة تتطلب اختيار استجابة واحدة من بين أربعة استجابات متدرجة من (صفر) إلى(٣) أي" متدرجة من عدم الإحساس بأي ضغط نفسي نتيجة المشكلة المذكورة إلى الإحساس بالضغط النفسي بدرجة كبيرة نتيجة للمشكلة المذكورة " ودرجة الشعور الذاتي للمعلم بالضغط نتيجة ظروف العمل الموضحة في الاستبانة التي تمثل مقياس تقدير ضغوط العمل. وبعد تحليل أداة البحث توصلت الدراسة إلى أن معظم المعلمين يعانون من ضغوط العمل ويتعرضون للانفعالات النفسية السلبية مثل الغضب؛ والقلق؛ والانزعاج؛ وعدم وجود صلاحيات مخولة لهم. وأن أهم الأبعاد التي تتمركز حولها مصادر ضغوط العمل كما تدركها عينة الدراسة هي كثافة الفصول؛ ومشكلات تتعلق بالنمو المهني؛ ومشكلات تتعلق بالتلاميذ، وهذه الأبعاد تشمل (ازدحام الفصول بالتلاميذ- بطء الترقي الوظيفي للمعلم- ضعف المرتبات- عدم وجود رعاية صحية مناسبة- وجود صعوبات في تدريس بعض الطلبة المتخلفين تحصيلياً - استخفاف الإعلام بدور المعلم- عدم وجود حجرات لائقة للمعلمين- عدم اهتمام ومتابعة أولياء الأمور لمستوى أبنائهم التعليمي-

النقل الآلي للتلاميذ بين الصفوف الدراسية في المرحلة الابتدائية- إهمال التلاميذ في أداء الواجبات والاستذكار). وتوصلت الدراسة إلى أن المتخرجين حديثاً أو صغار السن من المعلمين أكثر إحساساً بضغوط العمل. في حين لم ترصد معطيات الدراسة فروقاً بين الذكور والإناث في درجة الإحساس بضغوط العمل. واستناداً للنتائج السابقة أوصت الدراسة كليات التربية بإعداد المعلم نفسياً لمواجهة ضغوط العمل والتعايش معها ، والتربويين بالاهتمام بالمشكلات التربوية الفعلية القائمة التي من أهمها ازدحام الفصول بالتلاميذ؛ واختلاف المستويات العلمية للطلبة في الفصل الواحد؛ والتأخر الدراسي لبعض الطلبة، كما توجهت الدراسة لوزارة التربية والتعليم بعدد من التوصيات أبرزها الاهتمام بالناحية المادية للمعلم لرفع التعليم بشكل عام والقضاء على مشكلة الدروس الخصوصية (بسطا: ١٩٩٠م).

وفي دراسة قام بها حسني ومحمود بهدف تحديد ضغوط العمل لدى المعلمين وعلاقتها بنمط السلوك القيادي لمدير المدرسة حيث استخدم الباحثان استبانتين الأولى لقياس ضغوط العمل، و الأخرى لقياس السلوك القيادي وشملت عينة الدراسة(٣٣٢) معلمًا في ثلاث مراحل تعليمية : ابتدائية وإعدادية وثانوية. وتوصلت الدراسة إلى أن المعلمين يشعرون بضغوط كبيرة أعلى من الحد المتوسط . وأن هناك فروقاً بين المعلمين ترجع للخبرة القصيرة التي تتراوح بين ١-٣ سنوات وذوي الخبرة الأكثر من ٤ سنوات - برزت في أعباء العمل الوظيفي وعبء تطبيق المهارات، في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين في معاناتهم لضغوط العمل ترجع إلى المرحلة التعليمية . وتشير النتائج إلى أن

المعلمين الذين يعملون مع مدير المدرسة يسلكون نمطًا قياديًا يتصف بالانخفاض من الجانب الاعتباري والإنساني والتنظيمي أو الذي يتصف بتباعد الجانبين بالارتفاع من جانب والانخفاض في آخر يرتبط بازدياد ضغوط العمل لدى المعلمين (حسني؛ ومحمود:١٩٩٣م).

كما قام النمر بدراسة عنوانها " دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية". تهدف إلى التعرف إلى مدى وجود التباين في مصادر ضغوط العمل حسب اختلاف نوع القطاع والجنسية وطبيعة الوظيفة والخصائص التعليمية والعمر. ودور المدير العربي في المنظمات الخاصة والعامة. ومن نتائج الدراسة أن القطاع العام يعد أكثر تعرضًا لضغوط العمل التي يأتي في مقدمتها النمو والتقدم المهني ، يليها الظروف المادية للعمل ثم كمية العمل في حين أن نوع العمل وكميته يأتيان في مقدمة الضغوط بالنسبة للعاملين في القطاع الخاص. كما تبين أن السعوديين أكثر شعورًا بالضغوط مقارنة بغير السعوديين ، وأن العاملين بالوظائف الإدارية أكثر تعرضًا للضغوط من العاملين بالوظائف الفنية. كما أظهرت النتائج أن مستوى ضغوط العمل ينخفض تبعًا للعمر ، فيما عدا النمو والتقدم المهني الذي يرتفع بارتفاع العمر ، وأن مستويات ضغوط العمل ترتفع بانخفاض المستوى التعليمي في جميع المتغيرات ما عدا متغير النمو والتقدم المهني الذي ينمو بعلاقة طردية (النمر:١٩٩٤م).

وكذلك تناول لطفي إبراهيم ضغوط العمل للمعلمين في دراسته المعنونة بـ"عمليات تحمل الضغوط في علاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين".

والتي ركز فيها على محاولة تقدير التحمل أو قياسه بوصفه سمة أو أسلو
دفاعياً لمواجهة ضغط العمل. وانطلقت الدراسة من إثارة ثلاث فرضيات رئيس
هي كالآتي:

- لا تختلف عمليات تحمل الضغوط لدى المعلمين من الجنسين باختلاف
الجنس أو الفئة العمرية.

- توجد علاقة دالة بين عمليات تحمل الضغوط وعدد من متغيرات
الشخصية تتمثل في" الثقة بالنفس، والعصابية، والانبساطية، وتقدي
الذات ".

- لا يمكن التنبؤ بعمليات تحمل الضغوط لدى عينة البحث من خلا
المتغيرات الشخصية التي تتمثل " بالثقة بالنفس، والعصبية
والانبساطية، وتقدير الذات". وشملت عينة البحث (١٩٠) معلماً ومعله
من مختلف المدارس الإعدادية والثانوية والمعاهد الأزهرية بمحافظ
المنوفية في العام الدراسي ٩١/٩٢م. وأسفرت نتائج الدراسة بشكل عا
عن عدم وجود أثر دال للجنس أو الفئة العمرية على عمليات تحم
ضغوط العمل ومعالجتها. أما فيما يتعلق بالفرض الثاني والذي ينص عل
أن هناك علاقة دالة بين عمليات تحمل الضغوط ومعالجتها بعدد م
متغيرات الشخصية فقد أسفرت النتائج عن تحقيق جزء من هذ
الفرض، حيث وجدت الدراسة ارتباطاً سلبياً بين استراتيجيات تحم
الضغوط والثقة بالنفس وتقدير الذات، في حين يوجد ارتباط موجب بي
تلك الاستراتيجيات والعصابية، إلا أنه لم يتوصل إلى معامل ارتباط ذ

دلالة إحصائية على الانبساطية. وللتحقق من الفرض الثالث والأخير استخدم الباحث تحليل الانحدار التدريجي المتعدد للتنبؤ بمجموعات عمليات تحمل الضغوط من خلال متغيرات الشخصية قيد البحث، ووجدت الدراسة أن تقدير الذات والعصابية متغيران يمكن اعتبارهما منبئات بعمليات التحمل خاصة العمليات السلوكية الموجهة نحو الانفعال، بيد أن معطيات الفرض الثالث في مجملها تشير إلى تحقق الفرض وسلبية التنبؤ (إبراهيم: ١٩٩٤م).

وفي دراسة للهنداوي بعنوان " استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل". تهدف إلى التعرف إلى العلاقة بين المتغيرات المستقلة من الجنسية، والوظيفة، والعمر، وبين الشعور بالضغوط الناتجة عن عبء العمل، وطبيعة العمل، وسياسات التنظيم، وأساليب تقويم الأداء الوظيفي، وتعارض الدور، والمستقبل الوظيفي . وطبقت الدراسة على عينة من العاملين ذكورًا وإناثًا في المستشفيات العامة والخاصة في مدينة الرياض بالمملكة من جنسيات مختلفة ومهن متنوعة طبية وتمريض وإدارية. وكشفت الدراسة عن أن الموظف السعودي يشعر بمستوى ضغوط أقل مما يشعر به الموظف غير السعودي وأن العاملين بمهنة التمريض يشعرون بمستوى أعلى مما يشعر به الأطباء، كما تبين أن الموظفين ذوي الأعمار الأصغر يشعرون بمستوى ضغوط أعلى من كبار السن من الموظفين (هنداوي: ١٩٩٤م) .

وبعكس الدراسة السابقة التي تبحث الآثار النفسية لضغوط العمل قام محمد العمري بدراسة تبحث ضغوط العمل بهدف زيادة إنتاجية العمل ذاته لا العاملين. وكان عنوانها " قياس وتحليل تكاليف ضغوط العمل: دراسة تطبيقية ".

وشمل البحث جزأين، أحدهما نظري والآخر تطبيقي. قام الباحث في الجز
الأول باستعراض معظم الموضوعات ذات العلاقة بموضوع الدراسة تتمثل ب
المفاهيم، وآثار ضغوط العمل السالبة، ومفاهيم التكلفة، وكذلك مفاهي
ومصادر ضغوط العمل السالبة. أما الجانب التطبيقي من الدراسة فكان م
خلال استبانة صممت لقياس ضغوط العمل وتحديد التكاليف الناتجة عنه
وأسفر هذا الجانب عن نتائج من أهمها وجود علاقة منحنية على شكل حرف J
باللغة اللاتينية تمثل علاقة طردية بين مستوى ضغوط العمل السالبة والتكاليف
واختتمت الدراسة بتوصيات من أهمها وضع نظم التكاليف التي تساعد في حصر
وتقدير تكاليف ضغوط العمل (العميري:١٤١٦هـ).

أما دراسة فلمبان بعنوان "ضغوط العمل التنظيمية وأثرها على إنتاجي
القيادات الإدارية: دراسة تطبيقية على جامعة الملك عبد العزيز وجامعة أ
القرى". فهدفت إلى التعرف إلى مصادر ضغوط العمل التي تتعرض لها القيادات
الإدارية من ذكور وإناث في العمل وتوصيفها، كذلك الكشف عن الإستراتيجيات
التي يمكن اتباعها للتخفيف من حدة ضغوط العمل لدى القيادات الإداري
والتعامل معها بفاعلية.

وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود ضغوط تنظيمية تعاني منها القيادات
الإدارية تؤدي إلى انخفاض إنتاجيتها من أهمها عدم القيام بالتفويض، وعد
تنظيم الوقت لأداء الأعمال، وزيادة عبء العمل، وغموض الدور (فلمبان: ١٩٩٦م).

وحاول فوزي فائق توضيح الآثار السلبية لضغوط العمل الوظيفي البدني
والنفسية وانعكاسها على الأداء الوظيفي. وقسم الدراسة إلى شقين: أحدهم

نظري والآخر تطبيقي. وتتناول في الجانب النظري مفهوم ضغط العمل، والمحركات الداخلية لسلوك العاملين تحت ضغط العمل، وأنواع الضغوط، وأعراض الضغوط الوظيفية وتأثيرها، وعلاقة التغير بضغوط العمل. أما الجانب التطبيقي فكان حالة مختارة شملت العاملين في خمس شركات للإعمار والبناء في العراق، وتم توزيع استمارة استبانة على عينة عشوائية من العاملين في هذه الشركات الخمس بلغ عددهم ٩٤ عاملاً في القطاع الإداري والفني. وتوصلت نتائج البحث التطبيقي إلى أن أعلى ضغط عمل وظيفي إداري وفني يأتي من فقدان التعاون والانسجام في العمل، وأن أدنى ضغط يأتي بالنسبة للإداريين من نوعية العمل، وغموض الدور. في حين يمثل غموض الدور أدنى مستوى ضغط لدي الفنيين. وفيما يتعلق بعلاقة المؤهل الدراسي بالضغط؛ والسن؛ والخبرة فقد وجدت الدراسة أنه لا يوجد تباين بين العاملين الذين يحملون شهادات جامعية فما فوق مع غيرهم من العاملين الذين يحملون مؤهلاً أقل من الجامعي في العوامل التي تشكل لكل منهم ضغطاً في العمل، كما توصل الباحث إلى النتيجة نفسها فيما يخص السن؛ والخبرة بوصفها متغيرات أخرى. وفي النهاية أوصت الدراسة بضرورة تحليل العمل وبرمجته بالشكل الذي ينسجم مع المعارف والمهارات والوقت المتاح للإنجاز، وتنمية العلاقات الرسمية وتحسينها في العمل من خلال إتاحة الفرصة للعاملين لنشر أفكارهم وتثبيت وجهات النظر فيما يتعلق بالمواقف والحالات المتعلقة باتخاذ القرارات، وتنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين سواء ضمن نطاق العمل الرسمي أو غير الرسمي من خلال القيام ببعض البرامج والأنشطة ذات الجوانب الترفيهية **(فائق: ١٤١٧هـ)**.

وفي دراسة أخرى تركز على الأضرار التي تلحق بالأفراد ومنظمات الأعمال من الضغوط، قدم آدم العتيبي دراسته المعنونة " علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت". والتي تهدف كما يتضح من العنوان إلى معرفة علاقة ضغوط العمل بالصحة النفسجسمية من ناحية، والتغيب عن العمل من ناحية أخرى لدى عينة من العمالة الكويتية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي في دولة الكويت. حيث تم اختيار خمس جهات حكومية بطريقة عشوائية من بين الوزارات والإدارات العامة والهيئات الحكومية التي تعمل تحت مظلة ديوان الخدمة المدنية، وهذه الجهات هي : وزارة الصحة العامة؛ ووزارة المواصلات؛ ووزارة الشؤون الاجتماعية والعمل؛ ووزارة الدفاع؛ ووزارة الكهرباء والماء. ثم اختيرت أقسام في كل وزارة من هذه الوزارات بطريقة عشوائية بناء على الهيكل التنظيمي لكل وزارة، وبعد ذلك وزعت ٧٥٠ استبانة بواقع ١٥٠ استبانة لكل وزارة وكان إجمالي الاستبانات الصالحة للمعالجة ٦٥٨ استبانة. أسفر تحليل البيانات الواردة في أداة البحث عن النتائج الآتية:

- تعرض العمالة الكويتية لضغط عمل أكبر من العمالة الوافدة.
- كلما زاد ضغط العمل لدى الموظفين الكويتيين زاد معدل إصابتهم بالاضطرابات السيكوسوماتية (النفسجسمية).
- العمالة الكويتية أكثر عرضة للاضطرابات السيكوسوماتية من العمالة الوافدة وتعاني من الإصابة بأعراض التعب؛ وسرعة الغضب والانفعال؛

وآلام أعلى الظهر أو أسفله؛ وثقل الساقين؛ والصداع؛ وآلام الكتف أو الرقبة؛ وآلام المفاصل أو الأطراف؛ وبرودة الأقدام؛ والدوخة؛ وعدم انتظام ضربات القلب؛ وفقدان الشهية؛ والحاجة المفرطة للنوم.

- العمالة الكويتية أكثر تغيباً عن العمل من العمالة الوافدة.

- كلما زادت معدلات الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية لدى العاملين في القطاع الحكومي زاد معدل تغيبهم عن العمل.

ويفسر الباحث نتائج دراسته السابقة لغير صالح المواطن الكويتي بوصفه موظفاً حكومياً فإنه يشعر بالاستقرار والأمان الوظيفي حيث يرى المواطن الكويتي أن العمل حق مكتسب ومبدأ دستوري يتعين على الدولة توفيره؛ كما يكفل قانون الخدمة المدنية لسنة ١٩٧٩م حق الموظف في التغيب عن العمل بسبب المرض، وفي المقابل فالعمالة الوافدة لا تستخدم حقها في هذا القانون بالإجازة المرضية إلا في أضيق الحدود؛ لأنها تعينت بعقود خاصة وتعلم أن كثرة الغياب الوظيفي ظاهرة غير مرغوب فيها من قبل رؤسائهم الذين يحتاجونهم بشكل مستمر لمواجهة أعباء العمل اليومية. وفي الختام يوصي الباحث بإجراء مزيد من دراسات المقارنة في مجال ضغوط العمل بين الموظفين والموظفات في القطاع الحكومي أو بين القطاع الحكومي والخاص أو شاغلي الوظائف المهنية (العتيبي: ١٩٩٧م).

كما كشفت هند الخثيلة بدراستها الاستطلاعية عن ضغوط العمل للعاملين في التعليم الجامعي وتأثيره على تنظيم العلاقات، واتخاذ القرار والمشاركة في

الندوات والمؤتمرات وغيرها من الأنشطة والخبرات التي تساهم في ممارسات الفرد تجاه رفع المستوى الأكاديمي والعلمي وتقويم الخطط والمناهج وتحقيق أهدافها العملية. واعتمدت الدراسة في تجميع بياناتها على الاستبانة بوصفها أداة للبحث، وتم توزيعها على مجتمعها من أعضاء هيئة التدريس والإداريين في كل من جامعتي الملك سعود وأم القرى. وبعد تحليل البيانات اتضح أن ضغوط العمل بالنسبة لمجتمع الدراسة في معظمها تنشأ من بعض أساليب التفكير أكثر من ارتباطها بالواقع وطرائق التعامل معه، كما دلت على ضرورة وجود توازن بين الاتجاهات للموازنة بين المسؤولية والالتزام والولاء، مع ضرورة الحرص على توضيح الأهداف بما يتلاءم وتوقعات المنظمة. وأخيراً أوصت الدراسة بتنمية القيم الإدارية الملائمة، والسيطرة على العوامل المؤثرة في المناخ العام للمؤسسة التعليمية **(الخثيلة: ١٤١٧هـ)**.

أما ممدوح سبحي فبحث في دراسته الاستطلاعية الآثار النفسية لضغوط العمل لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة. وهدف الباحث إلى تحقيق عدد من الأغراض منها التعرف إلى أكثر الضغوط شيوعاً التي يواجهها موظفو البنوك في مدينة مكة المكرمة، والفروق ذات الدلالة الإحصائية التي تتبع متغير السن- والجنسية- والحالة الاجتماعية- والخبرة- والمؤهل الدراسي، وأكثر الآثار النفسية شيوعاً المرتبطة بالضغوط لدى العاملين في البنوك. ولجمع البيانات المطلوبة التي تحقق الأهداف السابقة اعتمدت الدراسة على الاستبانة بوصفها أداة رئيسة تحقق أغراضها، ثم تم تحليل المعطيات باستخدام اختبار (ت- t..test) وتحليل التباين أحادي الاتجاه. ومن خلال ذلك التحليل توصلت الدراسة

إلى أن أكثر ضغوط العمل انتشارًا لدى موظفي البنوك بمكة المكرمة هي عدم وضوح الأدوار، وتعارض الأدوار، وبيئة العمل، وعملية التقويم لأداء الموظف في البنك. كما وجدت الدراسة فروقاً ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تبعاً لمتغير الخبرة لمن لهم ١٠ سنوات فأكثر، وفروقاً لمتغير السن لمن كانت أعمارهم ٣٠ سنة فأكثر، والحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين. في حين لا يوجد فروق ذات دلالة في ضغوط العمل تبعاً لمتغير المؤهل الدراسي، والجنسية. أما الآثار النفسية الناتجة عن ضغوط العمل التي كشفتها الدراسة فهي الشعور بالإحباط، وعدم الأمان الوظيفي، والشعور بالآلام الجسدية والصداع والإرهاق، والملل في وقت الدوام الرسمي، وعدم تحقيق الذات. ولحل تلك المشكلات أوصت الدراسة باتباع سياسة تشجيع الاتصالات المفتوحة بين العاملين والرؤساء في اتخاذ القرارات، وتفويض السلطة، بجانب تخصيص مزايا للعاملين في البنوك وأسرهم كالعلاج المجاني (سبحي: ١٤١٨هـ).

وفي عام ١٩٩٩م قام خضر بارون بدراسة تستهدف بشكل رئيس الوصول إلى الفروق بين الجنسين في الضغوط الناجمة عن أدوار العمل، للكشف عن مشاعر العاملين من الكويتيين من الجنسين نحو أدوارهم في العمل والآثار الجانبية التي تنعكس على العمل، وذلك بعد الكشف عن مصادر ضغوط الدور لدى تلك الفئة، للوصول إلى المتغيرات التي تؤدي إلى اتجاهات أو إدراكات أفضل للأدوار التي يقوم بها الموظفون في وظائف القطاعات الحكومية. وتوصل الباحث إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات في معظم وزارات دولة الكويت ومؤسساتها من حيث الضغوط الناجمة عن أدوار العمل، حيث

يلاحظ أن الموظفين الكويتيين من الذكور كانوا أكثر شعوراً بضغوط الدور في العمل من الموظفات الكويتيات، ويعتقد الباحث أن ذلك راجع إلى ارتفاع شعور الذكور بأهمية أداء الدور المطلوب منهم بشكل صحيح لأن الرجال يضعون أهمية أكبر من النساء في أداء الدور بالشكل المتوقع منهم ليحققوا ذواتهم والتوافق مع متطلبات العمل. وفيما يتعلق بالبعد النفسي للدور بوصفه متغيرًا فإن شعور الذكور من الموظفين الكويتيين كان كذلك أعلى من الموظفات الكويتيات "ويقصد بضغط البعد النفسي للدور صراع بين مفهوم الذات وتوقعاتها من الدور كما يدركه حامل الدور"، وتعيد الدراسة تلك النتيجة للقيم الاجتماعية الكويتية التي تؤكد دائماً على مفهوم الرجل لذاته وعدم تهديدها والتقليل من شأنها، ولذلك يشعر الذكور من الموظفين بضغط نفسي أكثر للدور نسبة إلى النساء، إلا أن الدراسة لم تكشف عن وجود فروق دالة إحصائياً تتعلق بمتغيرات الشخصية مثل العمر والخبرة، ولكنها كشفت عن فروق بين الموظفين الأقل تعليماً والأكثر تعليماً؛ حيث كان الموظفون الأقل تعليماً أعلى شعوراً بالضغوط الناجمة عن دور العمل من متوسط الموظفين الأكثر تعليماً لقلة تفهم الأقل تعليماً لدورهم في العمل لذلك يشعرون بضغوط الدور أكثر من الفئة الأخرى. وفي النهاية أوصى الباحث بضرورة الاهتمام بمقاييس التوجيه المهني، ومقاييس توجيه الدور في العمل حيث يجب اختيار العامل المتميز بالاستقرار النفسي والانفعالي، كما أوصت الدراسة باهتمام الوزارات والمؤسسات الحكومية بتدريب العاملين فيها تدريباً شاملاً ومستمراً طوال فترة الخدمة مع الأخذ في الاعتبار الدور الذي يقوم به الموظف، مع توفير قدر أكبر من الاهتمام والعناية بالرعاية النفسية للموظفين لمساعدتهم لتجاوز حالات عدم الرضا المهني وعدم تفهم الدور (بارون:١٩٩٩م).

ومن الدراسات التي أجريت أيضاً عن ضغوط العمل في الخليج العربي في دولة الكويت دراسة المشعان التي هدفت إلى بحث مصادر الضغوط بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي، وتكونت عينة الدراسة من (٢٨٩) من الموظفين، بواقع (٢٤٣) من الكويتيين و(٤٦) من غير الكويتيين، و(١٦٢) من الذكور و(١٢٧) من الإناث. وأظهرت النتائج باستخدام مقياس مصادر الضغوط المهنية من تأليف كوبر سلون ويليامز أنه توجد فروق دالة إحصائياً بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين من مصادر ضغوط العمل، حيث إن الموظفين الكويتيين أكثر شعوراً بضغوط العمل من الموظفين غير الكويتيين ما عدا متغير التطور المهني حيث إن غير الكويتيين أكثر تعرضاً لضغوط العمل من الكويتيين. وكذلك توجد فروق دالة إحصائياً بين الموظفين الذكور والموظفات الإناث في مصادر ضغوط العمل حيث إن الموظفات الإناث أكثر تعرضاً لضغوط العمل من الموظفين الذكور. ولم تجد الدراسة فروقاً دالة إحصائياً بسبب المستوى التعليمي للحاصلين على الثانوية والشهادة الجامعية في مصادر ضغوط العمل سوى عند متغيرين هما دور المدير، والمناخ والهيكل التنظيمي ، حيث إن الجامعيين أكثر تعرضاً لضغوط العمل من غير الجامعيين، أما من حيث متغير المناخ والهيكل التنظيمي فالحاصلون على الثانوية العامة أكثر تعرضاً لضغوط العمل من الجامعيين. وأيضاً أظهرت الدراسة عدم وجود فروق بين الموظفين المتزوجين وغير المتزوجين (المشعان: ٢٠٠١م).

من العرض السابق للدراسات السابقة في المجال يتضح أن مصادر ضغوط العمل تتفاوت باختلاف الدول والمهن والمؤسسات التي ينتمي إليها الأفراد، ونجد

تركيز جل الدراسات التي اهتمت بتناول تلك الموضوعات على قطاع العاملين في البنوك؛ والمعلمين في التعليم العام؛ والأطباء؛ ومديري المؤسسات. ومع اختلاف هذه المجتمعات إلا أن الجميع يكادون يتفقون على أن مستوى أداء العاملين يرتفع مع توافر احتياجاتهم المادية والمعنوية التي تتشكل منها ضغوط عمل، وأن تلك الضغوط يمكن أن تصيب العاملين بأمراض نفسية وجسمية.

كما يظهر الاهتمام الملحوظ من جانب الدراسات السابقة في الربط بين تأثير المتغيرات التي تتعلق بالشخصية وعلاقتها بمستوى ضغوط العمل للمجتمعات التي تم بحثها من حيث العمر والجنس والخبرة ... إلخ. إلا أن القليل من تلك الدراسات سلطت الضوء على ظروف العمل البيئية في مكان العمل ودورها في المساهمة في إيجاد ضغوط العمل للعاملين أو مضاعفتها.

أما فيما يتعلق بأدوات قياس مستويات ضغوط العمل فيظهر أن معظم الدراسات اعتمدت على أسلوب الاستبانة بوصفها أداة للتعرف إلى ضغوط العمل ومستواها، في حين يقل توجه الدراسات السابقة التي اعتمدت على المقابلة أو الملاحظة بوصفها أداة بحث رئيسة. كما تفردت الدراسات التي تناولت ضغوط العمل للعاملين في مجال المكتبات بأساليب أخرى غير معهودة مثل تحليل الصور وورش العمل وسرد القصص بوصفها سبيلاً للحصول على المعلومات من المشاركين.

يلاحظ من الدراسات السابقة التي تناولت ضغوط العمل في المؤسسات المعلوماتية أنها بدأت في بداية الثمانينات الميلادية حيث إن أقدم دراسة حصلت

عليها الباحثة كانت بتاريخ (١٩٨٢م) ومع ذلك نجد ندرة في الدراسات في المجال مقارنة ببدايتها المتقدمة نسبياً ، هذا فضلاً عن عدم تسلسلها.

وأيضاً من الاستعراض السابق للدراسات التي أجريت حول الموضوع يتضح لنا أنه لا توجد هناك دراسة سابقة عربية تتعلق بالضغوط التي يعاني منها أمناء المكتبات بوصفهم فئات من العاملين في المؤسسات المعلوماتية على حد علم الباحثة ، وذلك بعد فحصها لأغلب مقتنيات المؤسسات المعلوماتية في المملكة العربية السعودية من مكتبات ومراكز معلومات ، وكذلك مقتنيات المكتبات العربية على شبكة الإنترنت ، مما يظهر أهمية الدراسة الراهنة وقيمتها العلمية في ريادتها في الكشف عن ضغوط العمل لدى أصحاب مهنة مهمة تؤثر خدماتها على المجتمع. وقد يكون ذلك مبرر إدراج دراسات خارجة عن مجال التخصص ، والتوسع فيها لتوضيح الأسس العامة المتعلقة بدراسة الموضوع ، والقواسم التي يمكن أن تكون قاعدة مشتركة في مصادر الضغوط بين العاملين في قطاع المعلومات وغيرهم من العاملين في القطاعات الأخرى على اختلافها ، وتعتقد الباحثة أن ذلك يزيد من القيمة العلمية للدراسة الراهنة التي تفتح أفقاً واسعاً لمجال دراسة العاملين في المؤسسات المعلوماتية بموضوع وأسلوب غير معهودين من ذي قبل.

أما تميّز الدراسة الراهنة عن غيرها من الدراسات الأجنبية في مجال المؤسسات المعلوماتية من مكتبات ومراكز معلومات غير اختلاف البيئة ، فإنها تتميز باشتمالها على متغيرات وأبعاد لم تتناولها تلك الدراسات في طرحها تساعد على قياس ضغوط العمل من منظور أكثر شمولية وتكاملاً ، ويتضح ذلك

جليًا في أهداف الدراسة. التي استخدمت ثمانية أبعاد لقياس ضغوط العمل في بيئة المكتبات الأكاديمية السعودية، والتي تمثلت في العبء الوظيفي، والدعم الإداري، ووضوح الأدوار وتعددها، والاتصال الإنساني، وتقويم الأداء الوظيفي والمردود المادي، والتطور المهني، وبيئة العمل، بجانب الكشف عن آثار ضغوط العمل تلك.

مع العلم أنه ينبغي التنويه إلى أن الدراسة الراهنة لم ترغب في إدراج الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي في المكتبات ومراكز المعلومات لغرض التركيز على وضع أطر واضحة لمجال ضغوط العمل في تخصص المكتبات والمعلومات التي اتجهت معظم الكتابات فيه بمشاعر العاملين إلى اتجاه واحد هو الرضا الوظيفي، وتجاهل أهمية ضغوط العمل بوصفها حقيقة لها دورها في التحفيز على العمل وتحسين أداء العاملين في بيئة المؤسسات المعلوماتية وكسب ولائهم؛ فكما هو معروف أن الدراسات في هذا المجال منها ما وجه اهتمامه إلى الرضا الوظيفي والقسم الآخر نحو ضغوط العمل.

ولكن قبل الخوض في المحاور السابقة ترى الباحثة أنه ينبغي توضيح العلاقة بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل، حيث قد يثار تساؤل حول الدراسات والبحوث التي أجريت في مجال الرضا الوظيفي في المكتبات، وأنها كافية بوصفها مؤشراً للتعرف إلى نواحي الموضوع، لذا يلزم إظهار التباين بين المجالين ولعل من أبرز الدراسات التي قامت بهذا الأمر دراسة هرزبرغ HERZBERG التي اعتُمدت بوصفها نظرية عرفت باسمه لقيامه بدراسة العوامل المسببة لضغوط العمل والرضا الوظيفي على أكثر من ألفي حالة، وتوصل إلى أن أسباب

الرضا الوظيفي تختلف تماماً عن الأسباب المؤدية إلى ضغوط العمل، لذا فهو ينفي الاعتقاد السائد بأن الرضا الوظيفي هو شعور ينتج من عدم الشعور بضغوط العمل، وذلك لأن لكل منهم عوامل مؤدية له. وأكد قوله بوضع تصنيف لكل منهم بناء على النتائج التي توصل إليها من خلال الحالات التي درسها، والتي تتضح بالشكل الآتي:

الشكل رقم (١)

الأسباب المؤدية للرضا الوظيفي وضغوط العمل

الأسباب المؤدية للرضا الوظيفي التي تعد المحفزات للأداء الوظيفي	الأسباب المؤدية لضغوط العمل والتي تؤدي لبيئة العمل الصالحة
صفر	
٥٠ ٤٠ ٣٠ ٢٠ ١٠	١٠- ٢٠- ٣٠- ٤٠- ٥٠-
الأداء الناجح للعمل	أنظمة المنشآت وأساليب الإدارة العامة
التقدير للعمل الجيد	أسلوب الإشراف الإداري
قيمة العمل وأهميته	العلاقات مع الرؤساء
مستوى المسؤولية المعطاة	الظروف المحيطة بمكان العمل.
فرص الترقي الإداري	العلاقة مع زملاء العمل
نمو الخبرات والمهارات	الأحوال الشخصية.
	العلاقات مع المسؤولين
	المنزلة والمستوى المتعلقان بالعمل
	الأمن الوظيفي.

ويوضح الشكل السابق رأي HERZBERG الذي يقول إن الرضا الوظيفي يتعلق بمحتوى العمل JOBCONTEXT وإن ضغوط العمل تتعلق بالبيئة المحيطة بالعاملين JOB CONTEXT **(HERZBERG:1968)**.

إلا أن العيسى يعتقد أن ضغوط العمل تتعلق بالمناخ التنظيمي للمؤسسة وبيئتها التي تتفاعل فيها أهداف التنظيم، وعملياته، وأبعاده مع إمكانيات أفراده، وقيمهم وتطلعاتهم، واتجاهاتهم، وتأدية ما كلفوا به من مهام ومسؤوليات تحقق في مجملها أهداف المؤسسة التي يعملون بها، وسط انعكاسات وأبعاد وأجواء هذا المناخ على سلوكيات الأفراد بشكل عام ورضاهم الوظيفي بشكل خاص(العيسى:١٤١٦هـ). وبذلك لا يكون الرضا الوظيفي إلا جزءاً من موضوع أشمل يقع تحت مظلة ضغوط العمل، والواقع أن المنطق الإداري يحتم التداخل لتشخيص ضغوط العمل والكشف عن مشكلاته وعلاجها للرفع من مستويات الرضا، حيث تُشكل مشاعر العاملين واتجاهاتهم وتحدد مستويات رضاهم الوظيفي بناء على تلك العوامل.

ولكن الذي نستنتجه تبعاً لعرض وجهتي النظر السابقتين من علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي واللتين كانتا بمثابة أنموذج للدراسات السابقة يعكس محاولات الباحثين في كشف تلك العلاقة، واللتين وضحتا مدى تعدد الباحثين واختلافهم في الوصول إلى نتيجة ثابتة ومحددة في هذا الموضوع.

والواقع أن الباحثة لم ترد التوسع في عرض العلاقة بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل حتى لا يخرجها هذا عن صميم أهداف الدراسة الراهنة، لأن لهذا الموضوع مجاله الدراسي المستقل، والكثير من الأبحاث والدراسات التي كتبت فيه، التي يتناف عرضها ومناقشتها مع مسار الدراسة الراهنة.

إلا أن ذلك لا يمنع من إعطاء الرأي الشخصي بصفتي باحثة قرأت واطلعت في هذا المجال، حيث أعتقد أنه من الصعب وضع حد فاصل نهائي بين ضغوط العمل وتحقيق الرضا الوظيفي، لأن تجنب أسباب ضغوط العمل يقود بشكل غير مباشر إلى الرضا الوظيفي لتوفر محيط بيئة العمل الصالحة بشكل عام، حيث تعتمد إزالة ضغوط العمل من وجهة نظر الباحثة على الفهم الشامل والعميق لعوامل وثيقة الصلة بالرضا الوظيفي، ومن هنا ورد التداخل بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل، ويندر أن يوجد من يتمتعون بالرضا الوظيفي في بيئات ذات ضغوط حادة، ولكن في الوقت نفسه لا تغني دراسة أحدهما عن الآخر ولا تفي بالغرض.



الفصل الثالث

الإطار النظري

نظراً لحداثة الموضوع في مجال التخصص فإن الدراسة الراهنة ستركز بالشرح والعرض والتعليق على البعدين النظري والتطبيقي لضغوط العمل، حيث يتم تناول الأول منهما في ثنايا هذا الفصل، أما البعد التطبيقي لضغوط عمل العاملين في المكتبات الأكاديمية فقد احتواه الفصل الخامس الخاص بتحليل البيانات التي تم جمعها ميدانياً، والتي من خلالها تم استخلاص نتائج الدراسة الحالية وتوصياتها، والتي يؤمل أن تسهم في تخفيف ضغوط العمل في البيئة المقصودة، والتي يمكن الاطلاع عليها في الفصل السادس. وسيدور الإطار النظري في هذا الفصل حول المباحث الآتية:

أولاً: مفهوم ضغوط العمل.

ثانياً: أسباب دراسة ضغوط العمل.

ثالثاً: مصادر ضغوط العمل وأنواعها.

رابعاً: الآثار الناتجة عن ضغوط العمل.

خامساً: علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي.

سادساً: إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل.

أولاً- مفهوم ضغوط العمل:

للتعرف إلى الاشتقاق اللغوي لكلمة ضغط بالرجوع إلى المعاجم اللغوية نجد تعريفاً للضغط منسوباً إلى ضغط الدم ويقصد به الضغط الذي يحدثه تيار الدم على جُدُر الأوعية. أما مفهومه الهندسي فهو القوة الواقعة على وحدة المساحات

في الاتجاه العمودي عليها. كما نجد كذلك تعريفاً للضغط الجوي في الطبيعة على أنه التركز على نقطة معينة بفعل الثقل الذي يحدثه عمود الهواء على هذه النقطة. والضَّغطَةُ: هي الضيق والقهر والاضطرار. والضُّغطَةُ: الزحمة والشدة والمجاحدة بين المدين والدائن. والضَّغِيطُ: تقال للرجل ضعيف الرأي لا ينبعث مع القوم (مصطفى: د.ت، ٥٤١).

أما مفهوم ضغط العمل بوصفه مصطلحاً اصطلاحياً فقد نشأ في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسة على العنصر البشري، حيثُ يفترض من هذه العناصر أن تقوم بواجباتها المهنية بأسلوب يتسم بالفاعلية لتقديم الخدمات المنتظرة منها على أكمل وجه، ولكن على الرغم من الرغبة الصادقة التي قد تكون لدى أولئك المهنيين ومؤسساتهم في تذليل العقبات التي تقف في طريق تقديم الخدمات المطلوبة إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة، وهذا ما يطلق عليه ضغوط العمل Job Stress، وهي بشكل عام المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعوراً بالتوتر، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني؛ والتشاؤم؛ وقلة الدافعية؛ وفقدان القدرة على الابتكار (عسكر؛ عبد الله:١٩٨٨م، ٦٥).

ومع أن المفهوم الاصطلاحي لضغوط العمل بصورة عامة يكاد يكون واضحاً وسهل الفهم، إلا أن الباحثين في هذا المجال اختلفوا في التوصل إلى تعريف لمعنى الضغوط متفق عليه، حيثُ يمثل المفهوم الإجرائي لضغط العمل لدى الباحثين الذين لديهم خبرات بحثية في الموضوع أنماطاً مختلفة من الاتجاهات، وفي ذلك

مثلاً يرى الخضيري أن ضغط العمل هو كل ما له تأثير مادي أو معنوي ويأخذ أشكالاً مؤثرة على سلوك متخذ القرار ويعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية أو التنفيذية (الخضيري، ١٩٩١م).

وتعرف الهنداوي ضغوط العمل مستعينة بمعجم THE LANGUAGE OF THE HEART بأنها تجربة ذاتية تُحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلالاً نفسياً كالتوتر أو القلق أو الإحباط، أو اختلالاً عضوياً كسرعة ضربات القلب أو ارتفاع ضغط الدم. ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه، وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف مواقع الأفراد وطبيعة عملهم (الهنداوي: ١٩٩٤م، ٩١).

في حين يشير فوزي فائق إلى أن كلمة ضغوط العمل تدل على مجموعة المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله، والتي تؤدي إلى تغيرات جسمية ونفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهتها، وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد فتسبب الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيئاً من الانزعاج (فائق:١٤١٧هـ، ١٣٦).

ويرى فائق أن ضغوط العمل هي استجابة وجدانية وسلوكية وفسيولوجية لمنبه مؤلم (فائق:١٤١٧هـ، ١٣٧).

ويؤيد هيجان مفهوم ضغوط العمل لدى هنداوي بأنه تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسية أو من البيئة التي يعمل فيها (هيجان: ١٤١٩هـ، ٣٧).

أما المشعان فيعرف ضغط العمل بالتغيرات البيئية المكثفة التي يمكن الاستجابة غير التوافقية لها وتراكمها مع العوامل العضوية والنفسية التي تشكل مجتمعاً ضاغطاً على الفرد ينتهي بعجزه عن الوفاء بالتغيرات البيئية والاجتماعية (المشعان : ١٤٢١هـ، ٧٢).

ولكن بارون يعرف ضغوط العمل بأنها استجابة مكيفة تتوسطها الفروق الشخصية الفردية أو العمليات السيكولوجية نتيجة حدث أو فعل بيئي خارجي بحيث تضع متطلبات سيكولوجية أو مادية مفرطة على الفرد(بارون:١٩٩٩م، ٥٣).

يبدو من استعراض السياق السابق لوجهات النظر حول ضغوط العمل عدم اتفاق الباحثين في إيجاد تعريف محدد لضغوط العمل، رغم وجود مجموعة من النقاط المشتركة التي يلتقي فيها المفكرون والباحثون في هذا المجال، وترجع سبب هذه الفروقات في البُعد المفهومي للمصطلح نتيجة اختلاف التجارب الشخصية والاهتمامات والخبرات للباحثين في مجال التخصص نفسه، إضافة إلى عامل أكثر قوة وهو ارتباط ضغوط العمل بعلوم عديدة ومجالات عمل مختلفة، حيثُ يمثل الموضوع نقطة اهتمام مشتركة لا يخلو منها أي مجال عمل مهما كان نوع العاملين المتخصصين فيه، لذا فإن الطريقة التي يتم دراسة الموضوع بها بالتأكيد لن تكون واحدة، وسيختلف مفهوم تحديد المصطلح بناءً عليها.

وتنظيماً لمفهوم الضغوط حسب نقاط اتفاق الباحثين حولها، تم تصنيفها إلى ثلاثة اتجاهات يمكن من خلالها تشكيل إطار عام لها، يجمع اتجاهات الباحثين فيها، ويوضح مسار دراساتهم، وذلك على النحو الآتي:

الاتجاه الأول: المثيرات أو الأحداث الخارجية الموجودة في البيئة المحيطة بالفرد:

يميل أصحاب هذا الاتجاه إلى قصر مصادر ضغوط البيئة ومسبباتها على المثيرات والأحداث المختلفة الموجودة في البيئة المحيطة للفرد مثل وفاة شخص عزيز أو الكوارث الطبيعية من زلازل وغيرها أو الحروب. دون الأخذ بالاعتبار القوى الذاتية للفرد أو ردود أفعاله التي يبديها تجاه هذه المثيرات التي ينتج عنها مجموعة من التغيرات النفسية والجسمية.

الاتجاه الثاني: إدراك الفرد للحدث وتقديره له:

يركز أصحاب هذه الاتجاه على استجابة الفرد للمصادر المسببة للضغوط دون وضع اعتبار لتفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع بيئة العمل، لأنهم يقيسون النتيجة التي تنجم عن حالة الضغوط والتي تتمثل في الاستجابة التي يتخذها الإنسان نحو المثير أو المسبب للضغط.

الاتجاه الثالث: الاستجابة السيكولوجية للحدث ومثيرات البيئة:

يرى أصحاب هذا الاتجاه وجوب حدوث تفاعل بين مثيرات الضغوط واستجابة الفرد لها، ينشأ بسببها لدى الفرد حالة من التغيرات الداخلية وردود الفعل الفسيولوجية والنفسية، تدفعهم إلى سلوك غير طبيعي في أدائهم لعملهم (محمد:١٩٩٢م، ٧٢-٧٣)(المشعان:٢٠٠١م، ٧٣).

كما خرج هيجان أيضاً باتجاهات عامة للباحثين لا تختلف كثيراً عن سابقتها من استقرائه الأدبيات المتعلقة بالضغوط ووجهات النظر الخاصة بدراستها،

والتي حاول عند عرضها أن تعكس التطور التاريخي لمفهوم ضغوط العمل وتعريفاتها حتى العصر الحديث، حيث قسم وجهات النظر فيها إلى ثلاث وجهات نظر أساسية تتعلق بدراسة الموضوع تمثلت في الاتجاهات الآتية:

١- النظر إلى الضغوط بوصفها استجابة للتهديد:

ويربط الباحثون موضوع الضغوط هنا بالبقاء بالنسبة للإنسان، وذلك لما يترتب عليها من محاولة الدفاع عن النفس والبحث عن وسائل الحماية. فكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغوط انتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة التي يشعر فيها بالقلق والتوتر والإرهاق، مما يشير إلى مقاومة الفرد للضغوط ويترتب على هذه المقاومة وقوع حوادث وضعف القرارات المتخذة والعرضة للأمراض خلال هذه المرحلة وذلك لأن الفرد لا يستطيع السيطرة على الموقف بإحكام.

ويرى SELYE أن ردود الفعل الناتجة عن الضغوط تتبع نمطاً يدعى "بنمط التكيف العام للأعراض المزمنة GENERAL ADAPTATION SYNDROME" حيث إن ردود الأفعال التي يبديها الفرد في مواجهة المثيرات التي يتعرض لها تساعده على تحقيق التكيف والتعامل مع مسببات تلك الضغوط التي يواجهها، وتحدث هذه الردود وفقاً لثلاث مراحل متتالية، تسمى الأولى بمرحلة التنبيه من الخطر أو الإنذار منه، وتعبر عنها ردود فعل الفعل الجسمية للفرد في حالة الضغط، حيث يقوم الجسم بإفراز هرمونات من الغدد الصماء ينتج عنها تغيرات جسمية متعددة، مثل سرعة ضربات القلب؛ وزيادة معدل التنفس؛ وارتفاع ضغط الدم؛ وزيادة سكر الدم.

وتبدأ المرحلة الثانية مع زيادة معدل الضغط الذي ينقل الفرد من مرحلة المقاومة إلى مرحلة الإنذار، وفي هذه المرحلة يحاول الجسم التغلب على الأعراض التي نتجت عن المرحلة الأولى السابقة، فيشعر بالقلق والتوتر والإرهاق، مما قد يترتب عليه وقوع الفرد في بعض الأخطاء؛ واتخاذ بعض القرارات غير الصائبة؛ والتعرض للأمراض بسبب فقدان السيطرة على جميع المواقف المختلفة معاً.

ثم ينتقل الفرد إلى المرحلة الثالثة حين تنهار مقاومته، حيث تستنفد طاقة الجسم ويصبح غير قادر على التكيف، وهنا تظهر الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي كالصداع؛ وقرحة المعدة؛ وتصلب الشرايين؛ وأمراض القلب ... وغيرها كثير من الأمراض التي تؤدي بالفرد في النهاية إلى انخفاض مستوى أدائه في عمله، ومن ثم تأثر فاعلية إنتاجية المؤسسة وكفاءة أدائها بشكل عام (SELYE:1968).

٢- النظر إلى الضغوط بوصفها تهديداً في حد ذاتها:

حيث ينظر إلى الضغوط هنا باعتبارها القوى البيئية المحيطة بالفرد التي تحدث تأثيراً سلبياً عليه، والتي يمكن تصنيفها إلى ثلاث فئات رئيسة تتمثل في: المصادر المتعلقة بالخصائص التنظيمية والعمليات؛ والمصادر المتعلقة بمطالب العمل وخصائص الدور؛ والمصادر المتعلقة بخصائص الفرد وتوقعاته، ومن التقسيم السابق يتضح تجاهل أتباع هذا التوجه للقوى الذاتية للفرد وردود أفعاله التي قد يبديها تجاه تلك المصادر. ويعتقد هيجان أن هذا التوجه نحو النظر إلى الضغوط بوصفها تهديداً بحد ذاتها يعد انعكاساً للتطور الصناعي؛ وما صاحبه من أحداث متعلقة بظروف العمل والعاملين، حيث إن الهدف من الدراسات المبنية على وجهة النظر هذه، هو التوصل إلى إيجاد ظروف عمل

ملائمة يمكن من خلالها تحسين ظروف الإنتاج بمراجعة السياسات التنظيمية؛ والبناء التنظيمي؛ وظروف العمل؛ ومطالب الدور الوظيفي وخصائصه ومعرفة مدى تأثيرها على العاملين (هيجان:١٤١٩هـ،١٨).

٣- النظر إلى الضغوط بوصفها أموراً داخلية متعلقة بالفرد:

يركز أصحاب هذا التوجه على الفروق الفردية بين الأفراد، والعوامل التي تؤثر في وجود اختلافات بين الأفراد استجابة للضغوط وعلاقتها بالأمراض، لأن إدراك هذه الفروق الفردية للأفراد والتعرف إليها يفسر ردود الأفعال تجاه ضغوط العمل التي تواجههم، والتي تمثل دافعاً للفرد نحو البقاء، لهذا فإن الفرد عندما يتعرض لقوى أو تأثيرات تهدد بقاءه، يحتم عليه ذلك التكيف أو التصرف لاستعادة حالة الثبات، كما يجدر القول إن هذه القوى أو المصادر المسببة للضغوط قد تكون كامنة في طبيعة الفرد ذاته وليس بالضرورة أن تكون خارج الفرد، حيث تمثل مصادر الضغوط بالنسبة له دوافع لمحاولة التكيف والبقاء في عالمه الخارجي (هيجان:١٤١٩هـ،٢١).

وجدير بالذكر في نهاية هذا المبحث الذي يستعرض مفهوم ضغوط العمل أن الدراسة الراهنة لن تتبنى أنموذجاً محدداً بل ستحاول أن يكون منهجها شاملاً يتناول الجوانب ذات العلاقة بضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في المؤسسات المعلوماتية من مكتبات ومراكز معلومات، من عوامل تنظيمية في بيئة العمل والأعمال التي يقوم بها الأفراد، وردة الفعل الناتج من الأفراد وعلاقة كل ذلك بحالتهم الصحية، والنفسية، والسلوكية.

ولكن السؤال الذي يطرح نفسه هل كل ما يشعر به الموظف يصنف على أنه من ضغوط العمل، لذا وضع كل من ROY AND CLARCK شروطاً ينبغي توافرها في الأحداث ليطلق عليها مسمى ضغوط وهي:

- أن يكون الحدث دالاً على التغيير والتواصل في نشاطات العمل اليومية.
- أن يكون الحدث قابلاً للتميز ، بحيث يكون منفصلاً وذا علاقة بأحداث الحياة.
- أن يكون الحدث قابلاً للملاحظة أكثر من كونه اعتقاداً أو شعوراً شخصياً (ROY AND CLARCK:1989,4).

ثانياً- أسباب دراسة ضغوط العمل:

أدت تكاليف الحياة المختلفة إلى أن تكون الضغوط سمة من سمات العصر الحديث، حيث يطلق عليها بعض الباحثين القاتل الصامت THE SILENT KILLER (العتيبي:١٩٩٧م). وأصبحت العديد من المنظمات والمؤسسات في الوقت الراهن على اختلاف أنشطتها تعاني من ازدياد ضغوط العمل وانتشارها بشكل واسع بين العاملين فيها، وثبت أن استمرارها يترك آثاراً سلبية على صحتهم البدنية والنفسية ومن ثم على أدائهم الوظيفي (فائق:١٤١٧هـ، ١٥٣).

والجدير بالذكر أن ضغوط العمل لا تعد خللاً في الأسلوب الذي تدار به المؤسسة أو في طريقة تنظيم العمل وأدائه بها، لأنها عنصر لازم ينشأ مع أي تنظيم إداري، حيث يصعب أن توجد مؤسسة لا يشعر العاملون فيها بمستويات مختلفة ومتنوعة من ضغوط العمل، مهما وضعت من خطط وبذل من جهد في أساليب إعدادها وتنفيذها (الهنداوي:١٩٩٤م، ١٢٥).

لهذا كان للولايات المتحدة سبق الاهتمام بموضوع ضغوط العمل منذ بداية السبعينات ، حيث احتل حيزاً ملموساً في فكر الباحثين والهيئات العلمية والمنظمات المهنية ورجال الأعمال لتزايد الشكاوى بإرهاق العمل، والإجهاد النفسي الناتج من الضجر، وتزايد حالات القلق؛ والتوتر والاكتئاب؛ والانهيار العصبي؛ والانفصام (الهنداوي:١٩٩٤م،٨٩).

كما أشار تقرير آخر عن كندا أن ما يقرب من ٨٠٪ من العاملين الكنديين يعانون من ضغوط العمل والقلق بسبب عدم قدرتهم على الموازنة بين عملهم وتطلعاتهم الخاصة (GANSTER& SCHAUBROECK:1994).

كما أعلنت منظمة العمل الدولية التابعة للأمم المتحدة، والمعنية بشؤون العمل والعمال نتائج بحثها المستمدة من معطيات مجموعة من الدراسات الإحصائية والعلمية تتعلق بالموضوع أجرتها على خمس دول صناعية. وتبين أن نحو (١٠٪) من البالغين يصابون بفعل ظروف العمل الضاغطة بأنواع من الإحباط المؤدية للكآبة كل عام. وتذكر الدراسة أن خسارة ألمانيا من المشاكل الصحية ذات الطبيعة النفسية الذهنية تقدر بنحو (٢،٢) مليار دولار في العام، وفي بريطانيا يعاني (٣٠٪) من قوة العمل من شكل من أشكال الضغط النفسي أو الإحباط. وفي بولندا نما القلق من ضغط العمل والخوف من فقدان الوظيفة بنسبة (٥٠٪) خلال الفترة من ٩٧ وحتى ١٩٩٩م. وفي فنلندا يضيع ما مجموعه ٣٠ ألف ساعة عمل كل عام بسبب حالات الانتحار الناتجة من ظروف العمل السلبية. وأدت هذه النتائج السلبية إلى توقع المنظمة الدولية حدوث ارتفاعات

شديدة في الضغوط النفسية والكآبة الناتجة من ظروف العمل (http://www.tajamo.org/sahha/tecnologia.htm). كما وجد الباحثون في جامعة ماسترخت الهولندية بعد متابعة أكثر من ثمانية آلاف موظف في شركات مختلفة لمدة ثلاث سنوات أن العاملين في وظائف تتصف بضغوط العمل وذات متطلبات وظيفية متعددة يصابون بأمراض القناة الهضمية والتهاباتها والأنفلونزا بنسبة ٢٠٪ عن أقرانهم العاملين في الوظائف الأقل متطلبات (www.aibawba.com).

ويرى كل من BARUCH&LOIS أن أهمية دراسة ضغوط العمل ترجع إلى ما يترتب عليها من تحمل المؤسسات تكلفة غياب العاملين وتركهم العمل؛ وفقدان الرغبة في الإبداع؛ وانخفاض الدافعية؛ والالتزام بالعمل، ذلك إلى جانب خطرها على العاملين الذي يتمثل في عدم الرضا المهني وضعف الدافعية للعمل والشعور بالإنهاك النفسي مما يؤثر على جودة الأداء المطلوب (**BARUCH&LOIS:1987**).

في حين تعتقد الخثيلة أن أهمية دراسة ضغوط العمل تعود إلى أمرين أولهما قيمة العمل ذاته وأثره في حياة الأفراد وعلاقاتهم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وانعكاس تلك العلاقات على المجتمع بصفة عامة، فضلاً عن أثره على نفسية الإنسان واتزان مشاعره. الأمر الثاني هو ما تسببه الآثار السلبية لضغط العمل من شعور بالتوتر والإجهاد المتصلَيْن بالأمراض الجسمية والنفسية والعقلية التي تؤثر على الإنجاز والإتقان والإنتاج بشكل عام وهذا ما يؤدي في النهاية إلى ضرورة دراسة ضغوط العمل والوسائل الممكنة للحد من ذلك التوتر

والإجهاد (الخثيلة : ١٤١٧هـ، ٨٨). خاصة أنه بدأ الاعتراف في الآونة الأخيرة بشكل رسمي بتأثير ضغوط العمل العضوية والنفسية على صحة الفرد، وكثيراً ما نقرأ في الصحف عن أفراد قاضوا قانونياً شركات تسببت لهم بأمراض أو جرح لمشاعرهم وكسبوا من وراء تلك القضايا أموالاً طائلة، والتي تتركز غالباً في المجتمعات الغربية. هذا بالتأكيد بعد أن تم إثبات صلتها علمياً بضغوط العمل التي تعرضوا لها.

والجدير بالذكر أن الآثار السلبية لضغوط العمل لا تمس الموظف فقط في حد ذاته وإنما تمتد لتمثل تحديًا للمؤسسات التي يعمل بها أيضاً وتعيق مسيرتها الوظيفية الحالية والمستقبلية عن العمل والتطوير.

ومهنة المكتبات والمعلومات بوصفها مهنة اجتماعية حيوية تقوم بصفة رئيسة على الكوادر البشرية في الأعمال التي تؤديها، ويتوقع أن يتعرض العاملون فيها إلى مصادر ضغوط مختلفة تؤثر على أداء المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام وبالتالي على عرقلة مسيرتها في تحقيق أهدافها التي وجدت لأجلها، لذا ينبغي التعرف إلى مصادر تلك الضغوط والتعامل معها بحكمة لزيادة فاعلية خدمات تلك المؤسسات، لا سيما أن الدراسات العلمية في هذا الجانب لم تنظر باهتمام كبير لضغوط العمل للعاملين في المكتبات بشكل يتناسب مع دورهم الكبير المؤثر في قطاع المؤسسات المعلوماتية وتنفيذ الخطط الوطنية بشكل عام. مقارنة مع الدراسات الأجنبية الوفيرة والعربية القليلة التي تتناول ضغوط العمل لفئات أخرى كالمعلمين والأطباء. حيثُ تتولد ضغوط العمل من محصلة تفاعل مكونات عناصر المكتبة، ومن ثم فإن ارتفاع ضغط العمل أو انخفاضه يعد مؤشراً على

درجة الاستقرار، وعلى قدرة تحمل العاملين البيئة المعلوماتية الحالية والتحديات المستقبلية ، وتقديرهم لروح مسؤولية العمل المناط بهم . لافتقار المجال إلى وجود كتابات حول موضوع الدراسة، ويتضح ذلك بجلاء في الدراسات العربية، خاصة الميدانية منها، مما ترتب عليه إهمال هموم هذه الفئة من العاملين، ومشكلاتها التي لم تناقش وتدرس بعد.

فضغوط العاملين ينبغي أن ينظر إليها بصفتها علماً يحاول تطوير أسسه النظرية وتقوية الأبحاث التطبيقية حوله كرؤية شاملة وبعيدة لتطوير أداء مؤسسات المعلومات بشكل عام بزيادة كفاءة العاملين فيها، لا سيما في العالم العربي الذي لم يوجه اهتماماته بعد إلى البعد النفسي للعاملين وتأثيره على المنظمات والمؤسسات في تحقيق أهدافها. لأن تخطيط أي مؤسسة وتطويرها لا يتم بمعزل عن تفهم تأثير ضغوط العمل على العاملين فيها، لأنهم جزء من نظام المؤسسة الذي تنفذ أهدافها من خلاله.

كما أن الاهتمام بضغوط العمل يهدف إلى تحسين الأداء ؛ لذا تجد المكتبة المهتمة بهذا الأمر نفسها مضطرة إلى إعادة النظر في تقويم أداء عامليها وفاعلية إنجازهم، ومعنى ذلك أنها تقوم بعملية مراجعة تحليلية شاملة لنظام المكتبة، فتطور نواحي القوة فيه ، وتحاول تخطي نواحي الضعف في النظام لتطوير أداء العاملين، إلى جانب تطوير مهارات المدير وإدراكه للعوامل التي تؤثر على فعالية أداء العاملين.

والجدير بالذكر أنه رغم الاهتمام المتزايد بالآثار السلبية للضغوط، إلا أن جميع نتائجها ليست بالضرورة سلبية أو ضارة ، فقد تدفع الفرد نحو الإنجاز

والتفوق وتكون حافزاً له لتحقيق أهدافه (KELLY:1994,26). وتحفزه للعمل، لاعتقاد الفرد أنها أساس وجوده. إلا أن دراسة ضغوط العمل في أي مؤسسة بكل الأحوال لها فوائد عديدة بوصفها مؤشراً حقيقياً لتفسير سلوك العاملين سواء كان سلباً أو إيجاباً، لتقديم التوصيات اللازمة لتقليل النواحي السلبية في سلوك العاملين وأدائهم الوظيفي، وتنمية وتطوير النواحي الإيجابية التي تنتج من مستوى محدد مفيد من الضغط على السلوك الشخصي للعاملين وعلى مستوى العمل. حيثُ تفيد دراسة ضغوط العمل بشكل عام في تحقيق الأهداف الآتية:

- تمكين المؤسسة من تحسين أداء موظفيها باتباع الوسائل المختلفة الجادة والفاعلة للمتابعة والإشراف والتوجيه للتعرف إلى نواحي القوة والضعف في أداء العاملين فيها.
- مساعدة إدارة المؤسسة على الارتقاء بأدائها لتوظيفها لخبرات وقدرات العاملين حسب متطلبات العمل، والكشف عن إمكانات وقدرات العاملين الكامنة للاستفادة منهم في بعض المهام المتميزة والصعبة التنفيذ.
- إعطاؤها أبعاداً جديدة لسياسة التطوير الإداري والمهني في بيئة العمل يوضع فيها اعتبار لظروف العاملين الاجتماعية والنفسية.
- المساهمة في تفعيل البرامج التدريبية بالكشف عن مهارات العاملين الفعلية ومعارفهم، والقيمة الحقيقية للبرامج التدريبية التي يتلقونها، وقدرتها على تطوير مهاراتهم في أعمالهم التي يؤدونها، مع تصميم برامج مناسبة لاحتياجاتهم الفعلية.

- إظهار القدرات الإدارية للمدراء والمشرفين غير الظاهرة في مجال القيادة والتوجيه للمرؤوسين، وفاعلية أسلوبهم في إيجاد مستوى من العلاقات الإنسانية في العمل والثقة بين الرؤساء والمرؤوسين.

- العمل على التزويد بمعلومات من شأنها دعم الخطط التطويرية بالمؤسسة بالكشف عن عوامل الضعف التي تؤثر في أداء العاملين في المؤسسة بشكل عام منها ضعف التجهيز، وعدم ملاءمة المناخ الوظيفي للعمل، وضعف المعلومات لأداء الأعمال، وعدم إشباع الحاجات.

- زيادة حماس العاملين للعمل وتحملهم للمهام والمسؤوليات التي توكل لهم مما يسهم في الإنتاج الفعال الذي يطابق معايير الجودة والمواصفات التي يتطلبها العمل في المؤسسة.

- تفعيل الانضباط الإداري الذي يشمل الالتزام بمواعيد العمل والمحافظة على الممتلكات العامة والكياسة في التعامل مع الجمهور من المستفيدين.

مما سبق يلاحظ اهتمام العديد من الدراسات ببحث أسباب دراسة ضغوط العمل وفوائده وأهدافه التي دمجت فيما سبق لتركيز المعالجة وتعميم الفائدة من معالجة القضية.

ثالثاً- مصادر الضغوط وأنواعها:

يأتي هذا المبحث حول مصادر ضغوط العمل بوصفه أمراً حتمياً ينبغي توضيحه بعد تناول مفهوم الضغوط وأسباب دراستها، حيثُ إن التعريف بمصادر الضغوط يرشد أو يكشف عن عنصر مهم لا بد من توضيحه عند دراسة

الموضوع ، وهو التعريف بالعوامل والأسباب التي تؤدي إلى شعور الفرد بضغط العمل. ويندر أن نجد دراسة بحثت في مجال ضغوط العمل لم تتطرق للكشف عن مصادرها. لذا ظهرت العديد من التصانيف والنماذج التي وضعها الباحثون لتصنيف مصادر الضغوط تبعاً لمصادرها المسببة لها ، والتي تباينت بحسب نظرة مصنفيها لمصادر الضغوط أو تطويرها بوصفها معايير يمكن بواسطتها قياس الضغوط في الدراسات التطبيقية التي طوعت لتناسب بعض المهن. ويرى هيجان أن الباحثين الذين اجتهدوا في وضع تصانيف لمصادر الضغوط سلكوا ثلاثة مسارات تتكون من التالي:

أولاً- الأنموذج الثنائي: يصنف مصادر ضغوط العمل في مجموعتين.

ثانياً- الأنموذج الثلاثي: يصنف مصادر ضغوط العمل في ثلاث مجموعات رئيسة.

ثالثاً- الأنموذج متعدد الأبعاد: يصنف مصادر ضغوط العمل في أربع مجموعات رئيسة فأكثر (هيجان:١٤١٩هـ، ٧٣).

ولامتياز تنظيم هيجان السابق بالمنطقية في تنظيم مذاهب الباحثين في إيراد مصادر ضغوط العمل فسيعتمد على هذا التنظيم في عرض هذا المبحث، كما تجدر الإشارة إلى أنه سيتم استعراض أشهر النماذج المعروفة التي تناولت مصادر ضغوط العمل، وذلك بهدف التعريف بها وليس حصرها :

١- الأنموذج الثنائي: يصنف مصادر ضغوط العمل في مجموعتين.

يتألف أنموذج مصادر ضغوط العمل الذي وضعه BRIEF مع كل من VANSELL و SCHULER من مجموعتين رئيستين من العوامل المسببة لضغوط

العمل، تشتمل كل مجموعة على عدد من العناصر الفرعية، ويندرج تحت كل عنصر فرعي عدد من مسببات ضغوط العمل.

فالمجموعة الرئيسة الأولى تشتمل على ثلاث مجموعات فرعية هي: السياسات التنظيمية؛ والهيكل التنظيمي؛ والمراحل التنظيمية.

وتشتمل المجموعة الرئيسة الثانية على خمس مجموعات فرعية هي: تجهيزات بيئة العمل المادية؛ والسلامة والصحة المهنية؛ وعلاقات العمل الشخصية؛ ومتطلبات الوظيفة؛ ومتطلبات الدور(BRIEF ;VANSELL; SCHULER:1981,66).

وسار عسكر على المسار نفسه في تقسيم مصادر ضغوط العمل التي يواجهها الفرد، حيث يتكون تصنيفه لضغوط العمل من مجموعتين، تشمل كل منها أيضاً عدداً من العناصر الفرعية على النحو التالي:

المجموعة الأولى: تضم المصادر التنظيمية لضغوط العمل، والتي من أهمها الاختلاف المهني؛ وغموض الدور؛ وصراع الدور؛ وعبء الدور؛ والمسؤولية عن الأفراد؛ والمستقبل الوظيفي؛ والافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرارات؛ والمساندة الاجتماعية.

المجموعة الثانية: وتضم المصادر الفردية لضغط العمل، ومن أهمها نمط الشخصية؛ والقدرة على التحكم في الأحداث؛ والقدرات والحاجات؛ ومعدل التغير في حياة الفرد؛ والسمات الشخصية الأخرى (عسكر:١٩٨٨م).

في حين لم يخرج DAILY عن التقسيم السابق لعسكر، حيث صنف مصادر ضغوط العمل أيضاً إلى مجموعتين رئيستين هما المصادر المتعلقة بالمنظمة التي

يدخل فيها ظروف بيئة العمل، والمصادر المتعلقة بالفرد والتي يشمل صراع الدور وغموضه وعبء العمل (DAILY:1988).

ويؤيد هذا الأنموذج كذلك كل من حسني ومحمود اللذين قسما مصادر الضغوط في العمل إلى:

أ- مصادر ترتبط بالبيئة المادية للعمل: تتمثل بالضغوط الناتجة عن افتقار بيئة العمل المادية إلى عوامل الراحة الجسمية والسلامة النفسية للعاملين، مثل الهدوء، واعتدال الحرارة، ونقاء الجو من الأتربة، وصلاحية المباني والحجرات وتجهيزاتها المختلفة لراحة العاملين.

ب- مصادر ترتبط بطبيعة العمل ذاته: وتنقسم إلى متطلبات العمل الزائدة التي تؤدي إلى تراكم التعب الجسماني وتجعله غير قادر على القيام بأعباء العمل، أو المتطلبات المتضاربة والتوجيهات المحيرة التي يكون مصدرها صراع الدور وغموضه، أو ضآلة استخدام قدرات الفرد لافتقار الوظيفة إلى الثراء الوظيفي وعناصر التشويق والتنوع في العمل الذي يستثير همم الفرد ويجدد نشاطه (حسني؛ ومحمود: ١٩٩٣م، ٥-٦).

٢- الأنموذج الثلاثي: يصنف مصادر ضغوط العمل في ثلاث مجموعات رئيسة.

يرجع أصحاب هذا الاتجاه بشكل عام مسببات ضغوط العمل إلى ثلاث مصادر رئيسة هي العوامل المتعلقة بالفرد، والعوامل المتعلقة بالمنظمة، والعوامل المتعلقة بالبيئة.

ويتبع MCGRATH أنموذجاً ثلاثياً تنقسم فيه ضغوط العمل إلى ثلاثة أنماط تتمثل في التقسيم التالي:

١- ضغوط ناتجة عن البيئة المادية التي يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء تأدية الأعمال والواجبات وممارسة المسؤوليات المتنوعة.

٢- ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية في العمل من خلال التفاعل مع الزملاء.

٣- ضغوط ناتجة عن النظام الشخصي للفرد ذاته كالخصائص المتوارثة مثل القلق، والأساليب الإدراكية (MCGRATH:1979,169).

٣- الأنموذج متعدد الأبعاد: يصنف مصادر ضغوط العمل في أربع مجموعات رئيسة فأكثر.

يتبنى كل من المير والمشعان أنموذج مصادر ضغوط العمل الذي وضعه GIBSON والذي لا يختلف كثيراً عن سابقه، إلا أنه يصنف مصادر ضغوط العمل إلى أربع مجموعات هي:

١- الفيزيقية: وتشمل البيئة المادية التي تعلب دوراً كبيراً في صنع الضغوط في منظمات العمل كعوامل الإضاءة، ودرجة الحرارة، والضوضاء، وتلوث الهواء، والمخاطر على الأمن وسلامة الموظف.

٢- جماعة العمل: وتشمل ضعف العلاقة مع الزملاء، والمرؤوسين والمديرين، والافتقار إلى تماسك الجماعة، والصراع بين أفراد الجماعة، ونقص الدعم الاجتماعي من الجماعة ومؤازرتها.

٣- الفردية: وتشمل عوامل صراع الدور، وغموض الدور، والعبء الزائد والمنخفض في العمل، وقلة الرقابة والمسؤولية، وعدم الاستقرار الوظيفي، وعدم توافر فرص التقدم والترقية والنمو المهني.

٤- التنظيمية: وتشمل عوامل ضعف تصميم الهيكل التنظيمي، وعدم وجود سياسة محددة وواضحة، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات (المشعان: ١٤٢١هـ، ٧٤).

وذهب إدريس أيضاً إلى تقسيم مصادر الضغوط إلى أربعة مصادر رئيسة تكمن في الموظف نفسه، والتنظيم الوظيفي، والمصادر الخارجية، والعوامل الأسرية (إدريس:١٩٩٢م، ٣٢٢).

ويحدد محمد مصادر ضغوط العمل في ست مجموعات تتفرع إلى عناصر جزئية أصغر منها يمكن إيجازها في الآتي:

١- مطالب المنظمة: لكل منظمة مسببات الضغوط الخاصة بها، إلا أن هناك بعض المسببات المشتركة.

٢- مطالب العمل: ترتبط هذه المطالب بالأنشطة المطلوبة التي ينبغي القيام بها لأداء عمل معين.

٣- مطالب الدور: ويقصد به مجموعة التوقعات السلوكية التي يتوقعها الآخرون من الشخص القائم بدور معين.

٤- مطالب ظروف العمل: وتتمثل في ظروف البيئة التي يعمل فيها الفرد.

٥- مطالب المهنة: وهي نمو الوظيفة الذي يمر بها الفرد عادة بثلاث مراحل هي مرحلة بدء الوظيفة ثم مرحلة منتصف الوظيفة وأخيراً مرحلة نهاية

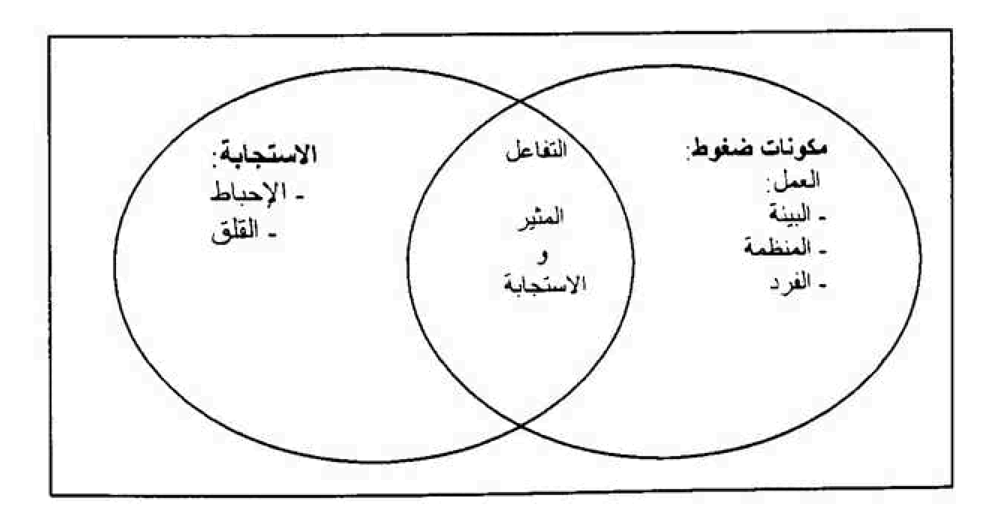
الوظيفة، وما يصاحبها من تغير على حاجات الفرد وأهدافه وتوقعاته مع الانتقال من مرحلة لأخرى.

٦- مطالب العلاقات مع الأفراد والجماعات: ويقصد به التفاعل الذي ينشأ عن تفاعل مكونات المنظمة من مكونات اجتماعية وتقنية، كوجود أشخاص عدائيين في العمل ومشاغبين، وارتفاع الكثافة الاجتماعية وافتقار الخصوصية، والفتور في المساندة الاجتماعية... وغيرها من مسببات لضغط العمل (محمد: ١٩٩٢م).

في حين يلفت MONROE النظر إلى أهمية حدوث تفاعل بين المكونات الرئيسة لضغوط العمل لحدوث تلك الضغوط وهذا ما يختلف فيه فرد عن آخر، وتمثل تلك المكونات ما يسميه بالمثير بوصفه مسبباً للضغوط؛ والاستجابة كونها تمثل ردود أفعال سلوكية ونفسية وجسمانية؛ والتفاعل بوصفه نتاج للعوامل المثيرة ونمط الاستجابة لها (MONROE). حيث إن غالبية الباحثين في هذا المضمار يركزون على استجابة الفرد الفسيولوجية والنفسية للضغوط دون ربطها بالعوامل المسببة للضغط.

الشكل رقم(٢)

العلاقة بين مكونات ضغوط العمل



تشمل مصادر الضغوط المتعلقة ببيئة العمل أو المصادر التنظيمية كما يسميها بعض الباحثين الاختلاف المهني؛ وغموض الدور؛ وصراع الدور؛ وزيادة عبء الدور، والبعد النفسي للدور؛ وملاءمة الدور؛ والمسؤولية عن الأفراد؛ والمستقبل الوظيفي؛ والافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرارات؛ واتخاذ القرارات؛ والمساندات الاجتماعية.

في حين تضم المجموعة الثانية المصادر الفردية لضغوط العمل التي تشتمل على نمط الشخصية؛ والقدرات؛ والحاجات؛ ومعدل التغير في حياة الفرد؛ والسمات الشخصية (عسكر:١٤٠٩هـ، ١٠) (بارون: ١٩٩٩م ، ٥٠-٥١).

ولحداثة موضوع ضغوط العمل عن مجال المكتبات والمعلومات من الناحية النظرية والعملية، فالتعريف بمصادر ضغوط العمل في المكتبات تنبثق معه مشكلة تصنيفها ووضعها في أطر تبين أنواعها حسبما يدركها العاملون في المكتبات، لا سيما مع عدم وجود قاعدة يبنى عليها، لندرة وجود الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع- كما سبق القول- لذا فإن الأمر يقتضي الاستعانة بالتصانيف النظرية الأخرى التي وردت في الدراسات السابقة والتي تناولت ضغوط أعمال في منظمات إدارية أخرى رأت الباحثة أنها ذات علاقة ببيئة المكتبات، وذلك لمحاولة رسم إطار خاص لمصادر ضغوط العمل لمهنة المكتبات، بجانب استطلاع ضغوط العمل الفعلية من نتائج المسح الميداني للدراسة الحالية التي أدلى بها العاملون في المكتبات الأكاديمية في مدينة الرياض. لاسيما بعد أن اتضح أنه لا يوجد تصنيف واحد متفق عليه بين الباحثين لمسببات ضغوط العمل.

وذلك إيماناً بأهمية أمين المكتبة بوصفه أحد الركائز المهمة في المنظومة المعلوماتية، ودوره الرئيس في تحقيق المؤسسات المعلوماتية قدراً أكبر من الكفاءة المطلوبة التي تقوم عليه في عملية البناء المعلوماتي، وتأثر مستوى أدائه وكفاءته هذه التي ينبغي الاهتمام بها بزيادة بضغوط العمل عليه. مما يتطلب معرفة مصادر ضغوط العمل التي تواجه العاملين في المكتبات، وتتفهم شخصياتهم وتتعرف إلى أهدافهم ودوافع سلوكهم.

ويوجد العديد من العوامل التي تسهم في حدوث الضغوط للعاملين في مجال المكتبات ومراكز المعلومات يمكن تصنيفها بشكل واسع إلى مجموعتين رئيستين تشمل إحداهما عوامل ومتغيرات لها علاقة ببيئة العمل، والأخرى متغيرات ذات علاقة بشخصيات العاملين بوصفهم أفراداً لهم خصائصهم وخبراتهم الذاتية المستقلة (BARON:1986,208). حيثُ ينشأ الضغط من محصلة تفاعل قوى تلك المتغيرات ومدى استجابة العاملين لها وإدراكهم لأهداف المؤسسة التي يعملون بها، وبالتالي يمكن القول إن العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات قد يواجهون الضغوط التي يمكن تصنيفها إلى فئتين رئيستين على النحو التالي:

أ- المصادر التنظيمية:

١-الاختلاف المهني:

الهدف العام من التأهيل الدراسي مهما كان نوعه هو إعطاء الدارس علماً وخبرة تأهيلية تمنحه الثقة عند العمل وترفع من أدائه، لذا ينخفض أداء الذين يعملون في تخصصات مغايرة لتخصصاتهم، ثم يبدأ هذا الوضع يقلقهم ويسبب

لهم ضغوطاً نفسية ومهنية بشعورهم من عدم الرضا عن أنفسهم أو عدم رضا المسؤولين عن أدائهم.

إلا أن فوزية فائق تعتقد أن ضغوط الاختلاف المهني ترجع إلى الجهود الجسمية والعضلية والفكرية المبذولة عند أداء بعض الأعمال التي تؤدي إلى الشعور بالتعب وفقدان الرغبة بالعمل ، وانتظار أول فرصة لاستبدالها وذلك مثل مهنة موزع البريد أو عامل البناء أو أمين المكتبة (فائق:١٤١٧هـ،١٤٧). أي أنها تحصر الضغوط في الوظائف التي تتطلب تقديم خدمات مناسبة يستفيد منها الجمهور أو تتطلب اتخاذ قرارات إدارية وتخطيطية استراتيجية.

ويرى عسكر من خلال دراسة أوردها أن هناك اختلافاً في مصادر الضغط لكل وظيفة ، فالوظائف الإدارية مثلاً تعاني من مستوى عال من الضغوط بسبب الوقت والمقابلات الكثيرة وتحقيق معايير إنتاجية مناسبة ، أما الوظائف التي يمكن أن توصف بأنها ذات مستوى ضغط منخفض فإن سبب الضغوط غالبًا ما يكون فيها مشكلات فنية مثل تعطل الآلة أو إحباط الدور مثل انخفاض المكانة الاجتماعية أو الإشراف غير الملائم (عسكر: ١٩٨٨م، ١١).

وبتطبيق مصدر الاختلاف المهني على مجال المكتبات يتضح تواجد العديد من العناصر السابقة التي تتوافر في هذا المجال ، حيث يلاحظ أن مجال العمل في المؤسسات المعلوماتية يضم العديد من العاملين الذين كان مجال دراستهم يختلف عن مجال عملهم وقد يكون ذلك لأسباب يتطلبها العمل أو بغير سبب مبرر ، كما أن مجال العمل في المكتبة بيئة غنية تضم معظم التصانيف الوظيفية

من مدراء، ومديري مكاتب، وعاملين فنيين، واختصاصيي خدمات مرجعية، وغيرهم من المطالبين بتقديم خدمات جيدة للرواد. مما يتضح معه ضرورة دراسة هذه البيئة، مع توقع الحصول على مستويات مختلفة من الضغوط نتيجة لتنوعها الوظيفي، وذلك بناء على ما توصل إليه الباحثون بشكل عام.

٢- عبء الدور:

ويقصد به عبء العمل الذي يتضمن زيادةً أو انخفاضاً في الدور الذي يكلف به الموظف. وقد تكون الزيادة كمية كمطالبة الموظف بالقيام بمهام كثيرة لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد من قبل إدارته، أو عبئاً نوعياً كالتكليف بأداء مهام تتطلب قدرات جسمية ومهارات علمية عالية لا يملكها الموظف.

أما انخفاض عبء الدور فيقصد به أن الموظف لديه عمل قليل غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته لأن لديه إمكانات أكبر من المهام والواجبات المكلف بها. وتسبب كلتا الحالين شعوراً بعدم الارتياح والملل والرتابة والتضجر والانتقاد (فائق: ١٤١٧هـ،١٤٢). مولدة خلفها ضغوط عمل قد تتسبب بتدني المستوى الصحي للفرد، وانخفاض مستوى الأداء على الصعيد الوظيفي، وتكرار الوقوع في الأخطاء نتيجة لعدم إتاحة الفرصة للموظف لإظهار كفاءته لتعجيله في الإنجاز، وعدم أخذ فترات راحة كافية لتجديد نشاطه، بجانب إسناد بعض الأعمال المعقدة إلى من لا تتوافر فيهم الكفاءة المطلوبة للإنجاز، أو اتخاذ قرارات حاسمة، أو لنقص العمل الذي لا يستثير حماس الأفراد ويؤدي بهم للشعور بعدم أهميتهم في المؤسسة.

كما يمثل وقت العمل أيضاً عبئاً إضافياً على بعض المهن التي تتطلب طبيعة العمل فيها العمل لساعات طويلة ، أو تتطلب أداءً متواصلاً ، أو عملاً ليلياً أو أثناء العطلات فهذه كلها تكون أسباباً لمصادر الضغوط أثناء العمل.

٣- غموض الدور وتعدده:

يقصد بغموض الدور نقص المعلومات اللازمة للعاملين لأداء عمل محدد أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها أو حدود صلاحيتهم وسلطاتهم، أو قلة المعلومات عن النتائج المتوقع تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف وسياسات المؤسسة التي يعملون بها. مما يجعلهم غير قادرين على الاندماج في العمل، وبالتالي الشعور بالضغط خوفا من ارتكاب أخطاء تعرضهم للمساءلة. وتشير بعض الدراسات إلى أن حديثي التخرج الملتحقين بالعمل أكثر شعوراً بالضغوط المعنية ، وأن تلك الضغوط تقل في الوظائف العليا نتيجة للخبرة المكتسبة (DUA,1994). لذلك فإن وجود توصيف وظيفي جيد وإطلاع الموظف عليه في بداية عمله يسهم إلى حد بعيد بوضوح الدور لأنه يجيب عن أسئلة العاملين واستفساراتهم .

ويرى BEEHR إضافة إلى ما سبق أن الضغط الناتج من غموض الدور ينشأ عندما يفتقد الموظف للتغذية المرتدة التي تبين نتائج أدائه وما يترتب عليها ، أو عندما تتركز التغذية المرتدة على السلبيات والأخطاء دون الإشارة إلى الإيجابيات، وعموما فإن BEEHR يميل إلى إرجاع مصادر ضغوط العمل المرتبطة بغموض الدور إلى أربعة أسباب رئيسة هي:

- نقص المعلومات الواردة من الرئيس للموظف عن الدور المطلوب منه للعمل.
- تقديم معلومات غير دقيقة من الرئيس أو الزملاء للموظف.
- عدم توضيح الرئيس للموظف الكيفية أو أسلوب الأداء التي يتم عن طريقها دوره المتوقع منه ليقوم بتنفيذه.
- غموض النتائج المترتبة على الدور المتوقع من الموظف مما يؤدي إلى فشله في تحقيق أهداف الدور أو تجاوزها **(BEEHR:1995,37-36)**.

٤- صراع الدور:

يعنى به التعارض بين الواجبات والممارسات والمسؤوليات التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر للموظف، أو من تعدد التوجيهات عندما يكون الرؤساء المشرفون أكثر من شخص مما يشعره بعدم الاستقرار ويجعله يقع تحت ضغوط مستمرة تستلزم إعادة توفيقها للتخلص من الضغط. ويعطي هيجان عدة صور من صراع الدور في المنظمات تتكون من العناصر الآتية:

- تعارض أولويات مطالب العمل: حيث إنه في كثير من الأحيان يجد بعض الموظفين أنفسهم وخاصة مديري الإدارة الوسطى في مأزق نتيجة لحاجتهم إلى إنجاز الأعمال التي تمليها عليهم أدوارهم اليومية والأعمال التي يكلفهم بها الرؤساء ويتوقعون لها الإنجاز الفوري، وكذلك فإن المديرين قد يجدون أنفسهم في موضع حرج وذلك نتيجة لتعارض مطالب الإدارة العليا مع مطالب الإدارة الإشرافية أو التنفيذية.

- تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة: وذلك عندما يكون الفرد ذا شخصية ناضجة ويسعى لتحقيق الذات والاستقلال في الوقت الذي ترى فيه المنظمة أنه ينبغي على الأفراد الاعتماد عليها من خلال التخصص الدقيق في العمل ووحدات التحكم والسيطرة، وتطبيق الصيغ والإجراءات الرسمية بدقة في معاملاتها في الوقت الذي يفضل فيه الفرد اتباع صيغ غير رسمية في العمل.

- تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة: وغالباً ما يحدث هذا الموقف بالنسبة للموظف الجديد الذي قد يجد نفسه حائراً بين الالتزام بتعليمات وتوجيهات الإدارة التي يعمل بها والتي تتطلب منه الالتزام الدقيق بمهامه ومسؤولياته الموضحة في الوصف الوظيفي لعمله، وبين تنفيذ رغبات الزملاء في تقديم المساعدة لقسم آخر التي ربما تعني الخروج عن مهامه وواجباته. مثل هذه المشكلة تحدث على الدوام في بيئات العمل، حيث إن الموظفين القدامى غالباً ما يقومون بأداء كثير من الأعمال التي لا ينص عليها الوصف الوظيفي لأعمالهم، إذ يعتبرونها نوعاً من المساعدة بين الأفراد في العمل في حين أن الموظف الجديد قد يشعر بالخوف والتردد في أداء هذه الأعمال لا سيما إذا كانت تتعارض مع توجيهات رئيسه المباشر.

- تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها: وتتمثل القيم عادة في الأشياء التي تبين الصحيح من الخطأ، وتوجد المشكلة عند وجود تعارض بين قيم الفرد مع قيم المنظمة تحول دون انسجام الأفراد مع أهداف

منظماتهم وعجز المنظمات بالتالي عن تحقيق أهدافها التي تسعى إليها. وعلى سبيل المثال يجد الأشخاص الذين يعملون في البنوك أنه من الصعب عليهم القيام بواجباتهم في البنك في الوقت الذي لديهم قناعة تامة بأن العمل في البنك غير جائز بسبب أنه يقوم على المعاملات الربوية المحرمة شرعاً (هيجان: ١٤١٩هـ، ١٧٧-١٧٨).

ويشير QUICK AND QUICK إلى أن صراع الدور يظهر في شكلين من الأشكال: أحدهما عندما يتابع عمل الموظف أكثر من مدير، كأن يكون مسؤولاً عنه مدير عام للمشروع يقيم عمله؛ ومدير تنفيذي آخر يوجهه ويتابع عمله، في حين يتوقع كل منهما منه أداء أو إجراء يناقض أحدهما الآخر. والشكل الآخر قد يكون حينما يشغل الفرد منصبين في وقت واحد، الأول بالأصالة والثاني بالنيابة ويريد كل منهما أن تعطى الأهمية والأولوية لأعماله (QUICK AND QUICK:1984,29).

٥- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

إن عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات خاصة التي تتعلق بأعمال يمارسونها يعد تجاهلاً للاحتياجات الطبيعية للعاملين بوصفهم أفراداً بحاجة إلى التقدير واحترام الذات وإثباتها، ويقود أيضاً إلى انخفاض الروح المعنوية للعاملين، وتوحدهم، وفقدان انتمائهم للمؤسسة التي يعملون بها.

ويرى FURNHAM أن عدم إشراك العاملين في اتخاذ القرارات يؤثر على علاقاتهم داخل العمل مع رؤسائهم وزملائهم حتى المراجعين مما يقلل من مستوى الاتصال بينهم (FURNHAM:1997,328).

إلى جانب ما سبق مما يسببه عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، فإن المنطق ومصلحة العمل أيضاً يحتمان التعرف إلى مقترحات العاملين في القرارات التي سوف تنفذ، لأن في ذلك جانباً إيجابياً لتطوير العمل، فضلاً عن التأثير النفسي الذي ينعكس على أداء العمل لو قلصت فرص المشاركة في اتخاذ القرار.

٦- تقييم الأداء الوظيفي:

ويقصد به مدى وجود نظام فاعل لتقييم أداء العاملين بالمنظمة، حيث إن عدم وجود معايير منطقية منضبطة يقتنع بها العاملون، من الممكن أن يكون مصدراً من مصادر ضغوط العمل إذا لم يتم وفق أسس سليمة تلبي حاجات الفرد والمنظمة في آن واحد.

ويؤدي ذلك كما تقول هنداوي إلى أن العاملين لن يؤدوا عملهم وفقاً لما تقتضي به واجباتهم الوظيفية لأنهم لن يحصلوا في النهاية على حقهم المناسب من التقدير المادي و الأدبي، وسيسود اعتقاد أن الجميع سواسية وأن من يعمل يتساوى مع من لا يعمل، مما يوجد حالة من الإحباط تجعل هؤلاء العاملين عرضة للعديد من الأمراض النفسية والجسدية (هنداوي:١٩٩٤م، ١٠٠).

٧- النمو والتقدم المهني:

يؤدي النمو والتقدم المهني إلى تحقيق الذات، وذلك بعد أن يشعر الفرد أنه تعلم قدرات جديدة تحقق أحلامه، ويدخل ضمن مفهوم النمو المهني الترقيات والحوافز.

حيث يتطلع كل موظف إلى الترقي في السلم الوظيفي لاكتساب خبرات جديدة تشبع طموحاته المادية والمعنوية (معهد الإدارة:١٤٠٥هـ، ١٨٤). وذلك لأن الأفراد

لا يحتاجون فقط إلى أن يوظفوا مهاراتهم السابقة التي على أساسها تقلدوا وظائفهم الراهنة بل إنهم بحاجة إلى أن تتاح لهم الفرص لكي يطوروا مهاراتهم ويكونوا مهارات جديدة تؤهلهم إلى تحسين مكانتهم الوظيفية إلى جانب تحسين وضعهم المالي.

ورغم أهمية هذا العنصر بوصفه هدفاً رئيساً ينشده العاملون ويتطلبه التطور الوظيفي والمهني، إلا أنه قد يكون سبباً من أسباب ضغوط العمل السلبية خاصة عندما لا يكون لدى المؤسسة خطة للتطوير الوظيفي، أو تكون الفرص محدودة جداً لتطوير العاملين، أو عندما يكون نظام الأجور والحوافز فيها أدنى من نظائرها في المؤسسات والمنظمات الأخرى ، مما يؤدي بهم إلى الملل من العمل وعدم الحماس في الإنجاز وضعف الولاء للمنظمة التي يعملون فيها، أو يجعلهم يبحثون عن عمل آخر يحققون فيه ذاتهم (هيجان:١٤١٩هـ،١٩٣-١٩٥). ويكفل لهم مقابلاً مناسباً لما يقدمونه من جهد وخدمات.

كما يدخل في التطور المهني فرص الترقية والتقدم والنمو الوظيفي، حيث إن إحساس الفرد بأن فرصة ترقيته في مجال عمله ضعيفة أو تحكمها معايير أخرى غير كفاءة الأداء، يعد أحد المصادر المهمة لضغط العمل لتعارض وضعه مع طموحاته، ومحاولته تأكيد مستقبلة المهني (الهنداوي: ١٩٩٤م،١٠٢). ورغم ما قد يعترض الفرد من ضغط بسبب عدم حصوله على الترقية في عمله في الوقت المناسب، إلا أن هذا الشعور أيضًا يستمر عندما يترقى لعمل يفوق قدراته الشخصية وطاقاته (ماهر:١٩٩١م، ٢٩٦).

٨- بيئة العمل المادية:

ويقصد بها الظروف المادية للعمل وما تحتويه من عوامل مادية مثل طريقة تصميم المكتب ومستوى الإضاءة، ودرجة الحرارة، والخدمات المساندة، ووسائل الصحة والسلامة من احتمال التعرض لأية مخاطر أو أمراض مهنية، وغيرها من العوامل التي يكون تأثيرها مباشراً على العاملين ومستوى أدائهم وحبهم لعملهم أو النفور منه. فإذا كان جو العمل غير مناسب فإنه يؤدي إلى النفور منه، ويتولد لدى العاملين فيه ضغوط بمستويات مختلفة تزيد وتنخفض بحسب نوع العمل وطبيعته، ولكنها تؤدي في النهاية إلى قلة الإنتاج أو كفاءته أو الاثنين معاً.

ويحصر الهويش مصادر ضغوط العمل المرتبطة بظروف العمل الطبيعية في أربعة عناصر هي على النحو الآتي:

- ارتفاع درجة الحرارة أو انخفاضها عن الحد المعقول في مكان العمل.
- الضوضاء الشديدة وخاصة الأصوات العالية.
- الإضاءة المتوهجة بمختلف أنواعها والأشعة تحت الحمراء أو فوق البنفسجية.
- ظروف العمل القاسية كما في الصناعات الثقيلة كالحديد والصلب على سبيل المثال (الهويش:١٤٢٠هـ، ٢٠).

وخلصت دراسة علمية ألمانية أجراها باحثون مختصون من معهد روبرت كوخ العلمي على أكثر من ١٧٠٠ شخص إلى أن الضجيج والإجهاد يؤدي إلى مرض ضغط الدم المرتفع الذي يعد من أخطر أمراض العصر، كما وجدت الدراسة أن

سكان الأحياء الهادئة والبعيدة عن الضجيج هم أقل عرضة للإصابة بمرض ضغط الدم المرتفع، والعكس صحيح حيث إن الاصابات بين سكان المناطق المزدحمة أكثر شيوعاً وانتشاراً بين السكان. كما ربطت الدراسة بين الضجيج والإصابة بأمراض أخرى منها أمراض الدورة الدموية والقلب والأمراض النفسية (www.albawaba.com).

كما أن ارتفاع درجة الحرارة في مكان العمل يتعدى التأثير النفسي للفرد إلى التأثير الجسماني، فعندما ترتفع درجة الحرارة في مكان العمل إلى حد يتعدى قدرة الجسم البشري على التكيف، ينتج عنها اضطراب في جهاز التنظيم الحراري لجسم الإنسان، وباستمرار فترة التعرض لدرجة الحرارة وفقدان الجسم لكميات كبيرة من السوائل عن طريق الإفرازات يفقد معها الأملاح وانخفاض كمية المعادن المهمة التي تسبب تغييرات في الحساسية الكهربائية للعضلات تؤدي إلى التقلص الحراري الذي يصيب الفرد دون سابق إنذار وتصاحبه آلامٌ مبرحة في عضلات الجسم. كما أن الأمر قد يتطور بسبب ارتفاع درجة الحرارة إلى الإجهاد الحراري الذي تكون نتيجته عدم قدرة الجسم على التخلص من الحرارة الزائدة عن طريق إفراز العرق، مما يحدث خللاً خطيراً في تدفق الدم بسبب تجمع الدم في الأوعية الواقعة تحت الجلد مباشرة، وإن كانت هذه الحالة أقل خطورة من ضربة الشمس التي تعد من أخطر الحالات المتعلقة بالحر، إلا أنها يمكن أن تؤدي لها، والجدير بالذكر أن ضربة الشمس قد تحدث حتى لو لم تكن الشمس السبب الرئيس لها ، وذلك في العمل في أوقات ترتفع فيها درجة الحرارة وترتفع معها الرطوبة مع انخفاض سرعة الرياح مما يفقد

المصاب الوعي، وتصل نسبة الوفيات بها إلى ٥٠٪ إذا لم يتلق المصاب العلاج المناسب **(الجهني: ١٩٩٦م، ١٢٣)؛(مبادئ الإسعافات الأولية: (د.ت)، ٤٨-٤٩).**

وينبه QUICK AND QUICK إلى قضية مهمة وهي أن الأفراد يختلفون في درجة تحملهم للحرارة بحسب البيئات التي يعيشون فيها واستجاباتهم الفسيولوجية والنفسية لمستويات الحرارة المختلفة، فبعض الأفراد لديهم القدرة على التكيف أكثر مع البيئات الحارة، في حين أن البعض الآخر يكون تكيفهم أكثر مع البيئات الباردة **(QUICK AND QUICK:1984,32).**

أما ارتفاع مستوى الضوضاء والضجيج في مكان العمل فيصيب العاملين بأمراض السمع والجهاز العصبي عند التعرض لها لفترة طويلة، مما قد يؤدي إلى العديد من الآثار السلبية منها الصمم أو ضعف السمع بشكل ملحوظ؛ والتوتر العصبي وحدة المزاج؛ بجانب عدم التركيز الذهني. لذا ينبغي التنبه لهذه القضية لا سيما أن المكتبات الأكاديمية ترتفع فيها كثافة عدد الرواد، بجانب كون مبانيها مغلقة وذات مساحة محدودة نسبياً مقارنة بعدد روادها.

٩- الاتصالات:

يقصد بالاتصال السلوك الذي يتعلق بأسلوب نقل المعلومات بين أفراد المنظمة، والتي غالباً ما ينظر لها بوصفها مهارة ينبغي توافرها في جميع المديرين. ويعتقد فائق أن أسلوب الاتصالات بين الأفراد داخل المنظمة غالباً ما يؤدي إلى مستقبل مرتفع من الضغط، يتولد بشكل كبير إذا كان الأفراد يعملون

تحت تنظيم عامودي وبيروقراطي، بعكس نظرائهم الذين يشعرون بضغط أقل أثناء العمل لأنهم يعملون في ظل تنظيم ذي هيكل مسطح وأقل بيروقراطية (فائق:١٤١٧هـ، ١٤٣). وأياً كان أسلوب تنظيم العمل بين الإدارة والعاملين فإن هيجان يرى أن الاتصال الواضح المبني على الثقة المتبادلة بين الطرفين يشكل عاملاً مهماً من تخفيف حدة الضغوط في بيئات العمل، لما يترتب عليه من زيادة لكفاءة الاتصال في المؤسسة، وإيجاد جو تعاوني يوثق بين علاقة الأفراد بمرؤوسيهم وزملائهم في العمل (هيجان:١٤١٩هـ، ١٨٩).

ويرى محمد أن أية منظمة عمل هي عبارة عن نظام اجتماعي تقني بالغ التعقيد، يقوم على التفاعل بين أفرادها والجماعات ذات العلاقة، سواء كانت هذه الاتصالات رسمية أو غير رسمية، فمن الطبيعي أن ينشأ عن هذا التفاعل العديد من مسببات الضغوط لوجود شخصيات عدائية ومشاغبة في العمل، أو ارتفاع الكثافة الاجتماعية وافتقاد الخصوصية في العمل، أو تفشي الصراعات، أو الفتور في المساندة الاجتماعية (محمد: ١٤١٢هـ، ٨٣).

١٠- المساندة الاجتماعية:

يقصد بها العلاقات التي يتمتع بها الفرد في محيط بيئته التي من شأنها تنشيط استجابته نحو مثيرات ضغوط العمل أو تخفيفها (BEEHR:1995). فالإنسان عادة لا يستطيع أن يبدع إلا بعد إشباع حاجاته الخاصة للحب والنماء، ويدعمها الانتماء إلى العائلة وتكوين أصدقاء وهي ما تسمى بالحاجات الفسيولوجية حتى إن البعض قد يتخذ سلوكاً مخالفاً لاتجاهاته الأصلية من أجل

إرضاء أصدقائه والمحافظة على انتمائه لهم. ولم يغفل الدين الإسلامي هذا الضعف الإنساني وحذر من مغبة الانتماء لبعض الفئات ذات السلوك المنحرف.

ب- المصادر الشخصية لضغط العمل:

ويقصد بالمصادر الشخصية لضغوط العمل تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالفرد التي أدت إلى تكوين شخصيته كالوراثة، والبيئة التي عاش فيها وتربى، إضافة إلى التركيبة الذاتية الخاصة لكل فرد التي تتكون من طبيعة الأحداث التي يتعرض لها وأثرت في بناء شخصيته، هذا إلى جانب وعي الفرد بذاته وفهمه لها، واستيعابه لردود أفعاله تجاه المؤثرات التي يتعرض لها في حياته، سواء كان ذلك في نطاق العمل أم خارجه. كل ذلك يشكل مصدراً قوياً من مصادر ضغوط العمل، لأن من المتعارف عليه أن الآثار التي تتركها العوامل الوراثية والبيئية على سلوك الفرد كثيراً ما ينقلها معه إلى بيئة العمل، وتسهم في حدوث ضغوط عمل لديه، وتؤثر كذلك على أدائه للعمل سلباً أو إيجاباً. ومن أبرز العوامل التي تتعلق بالمصادر الشخصية العناصر التالية:

١- نمط الشخصية:

أدت الدراسات التي قام بها الدكتور راي روزنمان المدير المساعد لمركز أمراض القلب في المركز الطبي لمستشفى سان فرانسيسكو في الستينات الميلادية. إلى أنه يوجد فصائل للشخصية كما يوجد فصائل للدم، تدعى بأنماط سلوك الشخصية، وتم تصنيفها إلى نمطين هما (نمط الشخصية أ، و نمط الشخصية ب) وأن لهذه الفصائل من الأنماط السلوكية علاقة مباشرة بأمراض القلب، والأوعية الدموية من ضغط الدم وزيادة نسبة الكولسترول...

ويتميز صاحب نمط الشخصية (أ) بخاصية الإقدام - والتنافس- والمثابرة - والنشاط الزائد- وكثرة الحركة- والإقبال على العمل. ولكنه يتحدث بانفعال ويستعجل الآخرين لتنفيذ ما يقوله، كما أنه يكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت، وهو غير صبور ويكره الانتظار، وفي صراع دائم مع الأفراد والأحداث، ويحب أن يكون مشغولاً دائماً ، ويكره أن يكون لديه وقت فراغ. لذا فإن صحته ضعيفة ومعرضة أكثر من غيره للإصابة بمرض القلب وتصلب الشرايين والدورة الدموية، نتيجة لتأثره بضغوط العمل واستجابته لها بقدر كبير.

أما صاحب نمط الشخصية(ب) فهو شخص هادئ الطباع. ومسترخي الأعصاب- ويتميز بحساسية الطباع - والتفوق العلمي. لذا يقل تعرضه لأمراض القلب والدورة الدموية. والجدير بالذكر أن الدراسات التي تلت تلك الدراسة خرجت بنتائج قسمت نمط الشخصية (أ- A) إلى فئتين: الفئة الأولى هي الشخص الذي يرى نفسه محور الكون فيستخدم عبارة أنا أفعل- أنا أهتم- أنا أعتقد، وغيرها من العبارات التي تدل على أنه يرى نفسه محور كل شيء، وهذه الفئة هي التي تتعرض لأمراض القلب ونوبة القلب. أما الفئة الأخرى التي لا تتحدث كثيراً عن نفسها ولا تركز على ذاتها فإنها أقل تعرضاً لأمراض القلب وتتساوى مع نمط الشخصية(ب- B) **(www.alnoor-world.com)** . حيثُ يتفاوت الأفراد من فرد لآخر حسب قدرتهم على السيطرة الداخلية والخارجية لديهم، فالذين يشعرون بدرجة عالية من التحكم الداخلي يعتقدون أن باستطاعتهم التحكم بكثير مما يحدث لهم، بينما الذين يشعرون بدرجة عالية من التحكم الخارجي يعتقدون أن ما يحدث في حياتهم يكون بسبب عوامل خارجة عن إرادتهم. وذلك حسب نظرة الفرد لشخصيته ولذاته **(KAHN AND COOPER:1993,67)**.

٢- الجنس:

يعد عامل الجنس من ذكور وإناث من الخصائص الشخصية المؤثرة في دراسة ضغوط العمل، لاسيما مع زيادة معدلات دخول الإناث في سوق العمل، والتي يختلف موقعها الاجتماعي والوظيفي عن الرجل من تداخل مسؤولياتها بين العمل والمنزل، والعزلة الاجتماعية التي يفرضها عليها مجتمعها، ومحدودية الدور الوظيفي الذي يسمح لها به، ناهيك عن التفرقة في التعامل كونها امرأة عند الترقية أو اختيارها لمناصب عليا (MCGRATH, et al:1990).

٣- التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل:

تتحد مواقف الأفراد وسلوكياتهم بناء على مقدار ما يتمتعون به من قدرات شخصية واحتياجات وظيفية، لذا يعد عدم التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل من العوامل المؤدية لضغوط العمل. ويرى عسكر أن الموظف الذي يملك مهارات عالية لن يعاني من الضغوط الحادة لقدرته على مواجهة متطلبات الإنتاج والتصدي للمشكلات الطارئة(عسكر:١٩٨٨م،١٩). لذا يعدُّ التعليم والخبرة من الخصائص الشخصية التي تؤثر في ضغوط العمل ومستوياتها لدى العاملين. لأن المعرفة والخبرة السابقة تمكنهم من التعامل مع الضغوط وتساعدهم على فهم الضغوط الجديدة وإدراكها ومعالجتها (الصباغ:١٤٠١هـ، ٣٠).

٤- الحالة النفسية والبدنية:

تؤثر الحالة النفسية والبدنية للأفراد على مقدار استجابتهم لمثيرات ضغوط العمل التي يتعرضون لها في داخل بيئة العمل أو خارجها ، وذلك تبعاً

لاستجاباتهم النفسية والسلوكية والعاطفية، وحسب الفروق الفردية التي خلقهم الله بها (BEEHR:1995). كما يربط كثير من الباحثين بين الأمراض النفسية والبدنية، ويرون أنها منشأ كثير من الأمراض الجسمية التي تعود إلى اضطرابات نفسية (GIRDANO:1990,35). والاضطرابات النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة لضغوط العمل كثيرة ومتنوعة منها القلق والإحباط والاحتراق الداخلي وتوهم المرض، وقد تؤدي هذه الحالات أو إحداها بالفرد إلى الشعور بعدم الأمان وزيادة الحساسية والتوتر والمبالغة بردود الأفعال السلوكية (COLEMAN:1988,48). ويؤكد هيجان أن أي نوع من التوتر لا بد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، أي عندما يمر الفرد بحالة من الضغط فإنه من الممكن أن يتلمس آثار هذه الحالة على ما يجري في جسمه من زيادة ضربات القلب؛ وزيادة ارتفاع ضغط الدم؛ وزيادة معدل التنفس؛ وتصبب العرق؛ وجفاف الحلق، وتتطور تلك الآثار الناجمة عن ضغط العمل ببطء محدثة نتائج فسيولوجية واضطرابات نفسية وسلوكية؛ (هيجان:٢٥٧، ١٤١٩).

يتضح من تصنيف مصادر ضغوط العمل السابق صعوبة تصنيفها أو حصرها في عوامل محددة وثابتة لتشعب أصلها، وتأثرها باختلاف بيئة العمل واختلاف طبيعة الفرد بوصفه كائناً بشرياً يصعب التنبؤ بسلوكه والسيطرة عليه، لذا لم تتفق الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع على أنموذج واحد محدد لتصنيف مصادر الضغوط. وتعد هذه القضية من أكثر الإشكاليات التي تصادف الباحثين الراغبين في البحث في هذا المجال، ويزيد هذا المجال تعقيداً في بحث الدراسة الراهنة ندرة الدراسات السابقة الناضجة أو المتكاملة التي

وضعت تصنيفاً لمصادر ضغوط العمل في مجال المكتبات والمعلومات التي يمكن الركون إليها بوصفها إطاراً عاماً لمصادر ضغوط العمل للممتهنين في هذا المجال. ذلك عدا دراسة واحدة قديمة صنفت ضغوط العمل إلى اثني عشر مصدراً يندرج تحت كل منها عدد من المتغيرات التي يشكل كل منها جانباً من جوانب ضغوط العمل للعاملين في مجال المكتبات ومراكز المعلومات، ويمكن التعرف إليها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(١)

أنموذج مصادر ضغوط العمل في المكتبات لدى BUNGE

١- المستفيدون من المكتبة: - الأسئلة وقت الانشغال. - المستفيدون الذين يتكلون على أمين المكتبة ولا يساعدون أنفسهم. - المستفيدون ذوو المشاكل. - الأطفال في ساعة الحكاية.	**٢- عبء العمل في المكتبة:** - العمل أكثر من الطاقة. - عدم كفاءة الموظف. - الأعمال المستعجلة. - تأخير العمل.
٣- الإشراف والإدارة: - عدم معرفة المشرف. - الإشراف غير الثابت. - المسؤولية بدون صلاحيات. - عدم الأخذ برأي العاملين من ذوي الخبرة.	**٤- برنامج العمل اليومي:** - الأعمال الكثيرة غير المتجانسة. - البيانات الكثيرة التي تحتاج إلى إدخال. - الأسئلة الصعبة التي لا يمكن توقع إجاباتها. - تجزيء الأعمال. - عدم القدرة على ترتيب الأولويات، لاستحداث أعمال العاجلة.
٥- التغذية المرتدة الإيجابية: - عدم الإشادة بالعمل الجيد. - عدم الحصول على معلومات راجعة إيجابية، فقط تسلم الشكاوى. - عدم النظر إلي كمحترف. - عدم إدراك المستفيدين لأهمية المهنة. - المرتب المنخفض.	**٦- زملاء العمل:** - عدم وجود روح الجماعة والتعاون. - الموظفون غير الملتزمين بالعمل. - الأعمال الكيدية من بعض الموظفين.

تابع الجدول رقم (١)

٧- الحاجة إلى التدريب وزيادة المعلومات: - الحاجة إلى دورات لتذكر معلومات سابقة. - عدم وجود معلومات لأداء العمل بكفاءة. - قلة خبرة المدربين، وقدرتهم على الإجابة عن جميع الاستفسارات. - ضعف الاتصال مع الإدارة.	**٨- الملل من روتين العمل:** - تنازع الاحتياجات بين العمل والحياة. - عدم القدرة على تخمين ردود أفعال الآخرين. - عدم القدرة على ضبط العمل المكلف به. - ضرورة إظهار البشاشة والمودة في كل وقت.
٩- التقنيات والأجهزة المستخدمة: - الأعطال التقنية . - الأعطال في ذروة العمل المتأخر. - الاستجابة البطيئة من النظام.	**١٠- البيئة المادية:** - الجو العام لتنظيم المكتبة. - عدم وجود الخصوصية. - بيئة العمل المزدحمة.
١١- طبيعة العمل: - عمل روتيني وممل. - عمل خال من التحدي الذهني. - كثرة الإحصاءات والتقارير المطلوبة.	**١٢- التغيير:** - التغيير المستمر. - تغيير السياسات وطريقة العمل باستمرار. - تغيير خطة العمل في منتصف المشروع.

(BUNGE:1987)

وانطلاقاً من الوضع السابق الذي تم توضيحه من عدم وجود دراسة تبنت تصميم أنموذج شامل لمصادر ضغوط العمل للمتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات، ولاختلاف النماذج العامة الأخرى في أصولها. فقد اعتمدت الدراسة الراهنة على إطار خاص بها، يركز على مصادر ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة عمل المكتبات وبيئتها التنظيمية، لإمكانية تحكم المسؤولين في المؤسسات المعلوماتية من مكتبات ومراكز معلومات بها وإحداث تغييرات جوهرية فيها إذا ما توافرت الشروط والرغبة لدى السلطات التنفيذية في تنظيمات العمل. ذلك إلى جانب العوامل الفردية المتعلقة بالعاملين.

وبتطبيق التقسيم السابق من مصادر ضغوط العمل على بيئة المكتبة يمكن القول إنّ مصادر ضغوط العمل فيها تصنف إلى مصادر بيئية خارجية وداخلية، ويتكون الداخلي منها من الآتي:

- الجانب التنظيمي الذي يشمل مجموع اللوائح والأنظمة التي تنظم إدارة المكتبة لسير العمل.

- الجانب التقني والبيئة المادية بشكل عام الذي يشمل مختلف التجهيزات من معدات وآلاتٍ وأجهزة، وتجهيزات مكتبية ضرورية من مكاتب وإضاءة وتكييف...، تساعد على تسهيل أداء العمل في المكتبة وتوظيف إمكاناتها في الخدمة المكتبية.

- الجانب الإنساني الذي يضم إدارة المكتبة ورؤساء أقسامها ومخططي برامجها وخبراء المعلومات والمستفيدين.

- العلاقات الشخصية بين أعضاء المكتبة من عاملين ومستفيدين، وبقدر ما تكون هذه العلاقات طيبة وحميمة وواعية بقدر ما تفضي إلى تحسين أداء المكتبة ومستوى خدماتها.

- الجانب الأخلاقي الذي يتصل بالقيم والمبادئ التي تسود بين العاملين في المكتبة وبين المستفيدين، فبث التعاون بينهم يدعم روح الفريق ويقوي التكامل والتضافر في الجهود لتلبية الاحتياجات ورفع مستوى الأداء (فرسوني:١٤٠٦هـ، ٧٣).

أما البيئة الخارجية للمكتبة فتتكون أيضاً من مجموعة متنوعة من العوامل التي تختلف حسب الأفراد العاملين في المكتبة وبيئاتهم الاجتماعية التي انعكست

على شخصياتهم، ويضاف إليها تأثير الفروق الفردية للعاملين من عمر، وجنس، وخبرة، وتعليم. التي يمكن أن تحدث تغييرات في مستوى الإحساس بالضغوط لدى كل منهم.

رابعاً- الآثار الناتجة عن ضغوط العمل:

الأشخاص الذين يتعرضون لضغوط عمل شديدة عرضة لكثير من النتائج السلبية التي تتركها تلك الضغوط، عندما لا يستطيعون تحمل تلك الضغوط العالية أو التعامل معها بطريقة إيجابية وإن تباينت الاستجابة من فرد لآخر.

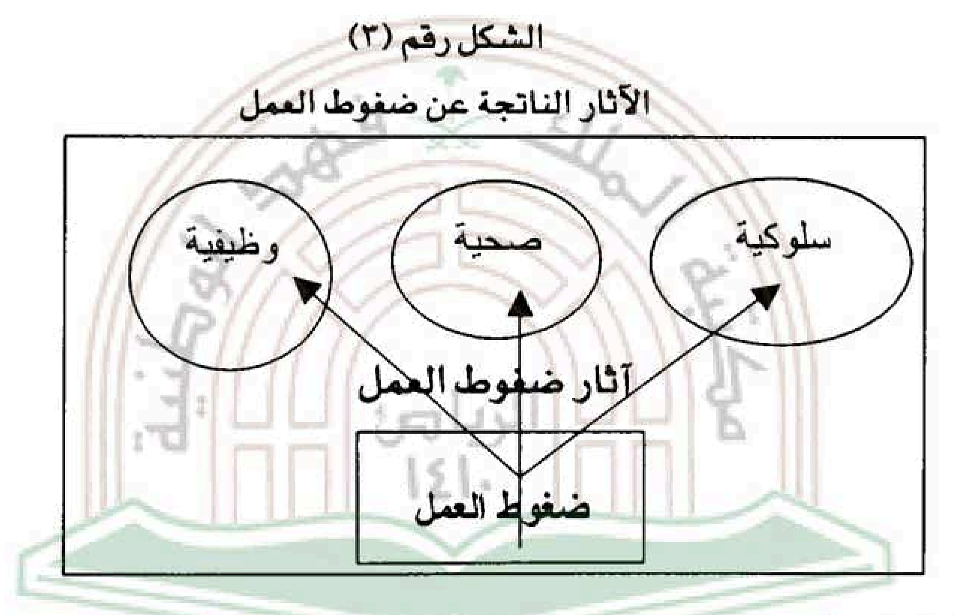
وذلك لأنّ أي نوع من التوتر أو الانفعال لا بد أن يصحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، هذه التغيرات يتم التحكم فيها من خلال الجهاز العصبي الذي ينظم الجسم من خلال السيطرة على أجهزة الجسم الأخرى بروابط عصبية خاصة تنقل له المثيرات المختلفة الداخلية والخارجية ويستجيب لها بشكل تعليمات توجه إلى أعضاء الجسم، تؤدي إلى تكييف نشاط الجسم ومواءمته لوظائفه المختلفة للحياة بانتظام وتكامل، وبالتالي يستطيع الجسم أن يتفاعل مع بيئته الداخلية والخارجية. لذا فإننا عندما نمر بحالة من الضغط والتوتر فإنه يمكن ملاحظة التغيرات التي تحدث في أجسامنا من الشعور بزيادة ضربات القلب، أو ارتفاع ضغط الدم، أو زيادة معدل التنفس، أو تصبب العرق وجفاف الحلق، استجابة لتلك الضغوط التي نتعرض لها، ونتيجة لاستثارة العضو العصبية، والهرمونية للغدد الصماء والاتصال الداخلي للجهاز العصبي وجهاز المناعة (هيجان:١٤١٩هـ،٢١٧).

وتلك الآثار هي سبب الاهتمام بضغوط العمل من قبل المنظمات، لاسيما إذا كانت ذات أوجه سلبية تؤثر على سلوك العاملين داخل المؤسسات، وتكلف خسائر مالية طائلة تحسب على المؤسسات من ضياع ساعات العمل وأيامه، إضافة إلى الجهد الذي ينفق في معالجة الأمراض الناجمة عنه (المشعان:١٤٢١هـ،٨٦).

ومن أهم الآثار التي يحدثها ضغط العمل على الفرد آثار سلوكية، وصحية، وتنظيمية، يوضحها الشكل التالي:

الشكل رقم (٣)

الآثار الناتجة عن ضغوط العمل



التأثيرات الصحية: كثيرة هي الدراسات التي تربط بين ضغوط العمل والمشكلات الصحية والنفسية التي تؤكد على أن الضغوط تؤدي إلى تضخم عضلة القلب وبالتالي إلى أمراض القلب والشرايين. كما قام الدكتور بارفوت وهو باحث في جامعة نورث كارولينا الأمريكية بدراسة متابعة استمرت ٢٥ عامًا اتضح له من خلالها أن الأفراد الذين تحصلوا على مراتب عالية من الغضب من اختبار عادي للشخصية معرضون بنحو خمس مرات إلى الموت بسبب الإصابة بنوبة قلبية أكثر من نظرائهم الذين هم أقل غضباً.

كما ذكرت إحدى الدراسات أنه على المدى الطويل فإن استمرار تعرض الفرد لضغوط العمل يمكن أن يؤدي إلى أمراض القرحة، والتهاب المفاصل، وتلف الكبد، وسرطان الرئة، ومختلف أمراض القلب، كما أن البعض حاول أن يثبت وجود علاقة بين ضغوط العمل والأمراض العقلية. والعديد من الأمراض لأن الضغوط تضعف جهاز المناعة لدى الإنسان، وتقلل من قدرته على مقاومة الأمراض. والتعب بدون جهد يذكر، وارتفاع الحرارة أو انخفاضها .

أما فيما يتعلق بالمشكلات النفسية التي تسببها الضغوط فهي على سبيل المثال : الاكتئاب، والقلق، والإحباط، والملل، والتوتر العصبي (www.albawaba.com).

التأثيرات السلوكية: عندما تتجاوز الضغوط مستوياتها العادية تترجم إلى العديد من ردود الأفعال السلوكية التي يتخذها الفرد ضد نفسه أو المؤسسة التي يعمل بها والتي تتمثل في الغياب غير المبرر عن العمل، والنزعة العدوانية، والتخريب ، والإرهاق، والإفراط في الأكل، أو اللجوء إلى التدخين أو الإدمان. بوصفها نمطاً من أنماط ردود الأفعال السلوكية تجاه ضغوط العمل.

التأثيرات التنظيمية: يتضح مما سبق أن ثمة علاقة وثيقة بين ضغوط العمل والآثار الصحية والسلوكية التي قد تطرأ على الفرد بسببها، والمتضرر من هذه الآثار ليس الفرد فقط بل تمتد بدورها لتشمل المنظمة التي يوجد بها الفرد، حيث ينبثق من تفاعل الجانب الصحي والسلوكي لأفرادها الذين يمثلون حجر الزاوية في أية مؤسسة العديد من المخرجات التي تؤثر على القيم التنظيمية واستراتيجيتها التنفيذية التي تتحكم في مسيرتها.

فإذا لم تعر المؤسسات ضغوط العمل الاهتمام الكافي فسوف يكلفها ذلك بالتأكيد كثيراً من الخسائر التي تنتج بسبب الآتي:

- قلة الاستفادة من الخبرات والقدرات المتوافرة في العمل بشكل جيد.
- ضعف مبادرة العاملين وابتكارهم لأساليب حديثة تساعد في تحسين العمل وأدائه بشكل أفضل.
- إعاقة قدرات العاملين على التصرف المستقل في إنجاز الأعمال؛ والقدرة على تحمل مهام المسؤوليات خاصة ما يحتاج منها إلى قرارات.
- تبديد وقت العمل وعدم استثماره في إنجاز الأعمال بالسرعة والدقة المطلوبتين لعدم انتظام العاملين بالدوام الرسمي، وقلة تركيزهم.
- هدر الإمكانات المادية المتاحة وعدم الاستفادة منها بشكل جيد في تنفيذ المهام الموكلة للعاملين.
- تعقد العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الزملاء فيما بينهم أو بين العاملين والمستفيدين من الأعمال التي تقدم خدمات مباشرة للجمهور.

الجدير بالذكر أن من الممكن أيضاً أن يكون لضغوط العمل المنخفضة آثار سلبية على المؤسسة توازي آثار ارتفاع الضغوط فيها، حيث تؤدي الضغوط المنخفضة إلى انعدام النشاط لدى العاملين والدافعية المحركة لإشباع حاجاتهم وتحسين مستوى أدائهم، لوجود مستويات ضغوط معينة تعمل بوصفها مثيرات للأداء الجيد.

خامساً- علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي:

يفترض أن يؤدي التوافق بين قدر العمل الذي يمارسه الفرد وإمكاناته الخاصة إلى ارتفاع الأداء والشعور بالرضا، في حين إن عدم التوازن بين تلك الأطراف يؤدي إلى زيادة حدة الضغوط على الموظف بوصفه فرداً، وإلى تدني عامل الرضا لديه (Furnham:1981,56). لوجود علاقة بين الضغوط ومستوى أداء العاملين حيث يدل وجود مستوى أداء منخفض على وجود حالات من الضغوط بمستويات عالية بسبب محدودية القدرة والتأهيل والمهارة، وبالعكس إذا كان مستوى الضغوط منخفضاً فإنه يدل على زيادة أداء العاملين بشكل طبيعي، هذا مع الأخذ في الاعتبار أن تلك العلاقة العكسية ستكون متذبذبة بناء على اختلاف شخصيات العاملين واستجابتهم للعوامل المؤثرة (فائق:١٤١٧هـ،١٤٧).

وهذا بطبيعة الحال سيؤثر على التكلفة الإنتاجية في المؤسسات المعلوماتية. حيث تؤكد بعض الدراسات العلمية على وجود علاقة تناسب طردية بين مستوى الضغوط المهنية السلبية والتكلفة الناتجة عنها، تتمثل في شكل حرف U لأن العلاقة الرابطة بينهم علاقة منحية تزداد مع الضغوط السالبة مؤدية إلى زيادة التكاليف الإنتاجية (العميري: ١٤١٦هـ، ١٦٣).

لضعف الولاء الوظيفي للعاملين الذي يتسبب في قلة الدافعية للعمل وتحين الفرص للتغيب عنه، وتأخر إنجاز الأعمال، وعدم الحرص على إنجازها على الوجه المطلوب، وقلة الحرص على تطوير الذات والمهنة، واختفاء العلاقات الإنسانية مع الزملاء والمستفيدين، وعدم المرونة في التعامل معهم.

أو بسبب التأثيرات الجسمية التي أوجدتها ضغوط العمل كأمراض القلب، واضطرابات الهضم والقرحة، والروماتيزم ... وغيرها؛ أو النفسية كالشعور بالاكتئاب، والقلق، وعدم الاستقرار، واضطرابات الشخصية، والإحباط، والكآبة، والشك بالقدرات الذاتية، وأهمية الدور الذي يقدمونه، والشعور بالاضطهاد.

ويفسر ذلك الدراسات الوجدانية التي تعتقد أن الضغوط تفرض على الفرد أن يكون متجهاً بحواسه وطاقته النفسية والعقلية إلى مصادر الضغوط وإلى التكيف معها، مما يجعل من الصعب عليه أن يؤدي عمله بانتباه عال لإيجادها نوعاً من المضايقة والإحباط الذي يؤثر سلبياً على الحالة المزاجية والدافعية للعمل وعليه ينخفض مستوى الأداء (ماهر: ١٩٩١م، ٢٩٦).

وفي الاتجاه المعاكس أشارت نتائج بعض الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين الأداء وضغوط العمل، فعندما يكون مستوى ضغط العمل منخفضاً جداً أو منعدماً فإن العاملين أيضاً يقل مستوى أدائهم، وذلك لانعدام النشاط أو الدافعية له. أما في مستويات الضغوط المتوسطة فإن العاملين يستحثون لتحسين مستوى أدائهم، لأنه في حقيقة الأمر يوجد مستويات ضغط معينة يمكن أن تعمل بوصفها مثيراً للأداء، لذا عندما ترتفع مستويات ضغط العمل إلى أقصى الدرجات فإن الأداء ينخفض مرة أخرى بصورة ملحوظة نتيجة لتكريس الفرد قدراً من جهده وطاقته لتخفيف الضغط الواقع عليه بدلاً من توجيه جهده نحو الأداء، وعندما يستمر الضغط على المستوى العالي لفترة طويلة يشعر الفرد بضرورة التغيير قبل أن يصيبه الانهيار، وتظهر في هذه المرحلة أعراض متعددة من أهمها العدوانية والتخريب أو ترك العمل والغياب (الهنداوي: ١٩٩٤م، ١١٠).

في حين تؤكد دراسات باحثين آخرين عدم وجود أية علاقة بين الضغوط والأداء الوظيفي. وأصحاب هذا الاتجاه يزعمون أن الأفراد قد أبرموا عقداً نفسياً بينهم وبين المنظمات التي يعملون بها ، وبمقتضى هذا العقد فعليهم أن يقدموا جهودهم ويؤدوا العمل بكفاءة ، وذلك في مقابل ما يحصلون عليه من أجر ومميزات ، حيث يمثل هذا العقد نوعاً من الوعي لدى الأفراد يجعلهم لا يتأثرون بالضغوط الملقاة على عاتقهم ، ولا يتجاوبون معها أثناء أدائهم للعمل ، لأن التهيئة النفسية السالفة أوجدت لديهم القدرة على الفصل التام بين العمل وحياتهم الخاصة ، فهم يتوجهون للعمل لإتمام شروط العقد (ماهر: ١٩٩١م ، ٢٩٧).

يكتشف من العرض السابق أن الدراسات التخصصية التي تناولت علاقة ضغوط العمل بالأداء ما زالت غير مستقرة ، ولا يمكن الركون إليها لعدم اتفاق نتائجها. ولتفسير هذا الخلاف يمكن القول إن مستوى الأداء الأمثل يتحدد من مستوى الضغط ونوعه ، ويحكم علاقتها بالأداء انخفاض عبء العمل أو زيادته ، حيث يلاحظ أن مستوى الضغط المنخفض على الفرد يؤدي إلى المحافظة على نمط محدد من الأداء ، لأنه لا يشعر بالمعاناة أو التوتر أو الإجهاد عند تأدية المهام والواجبات. والعكس صحيح حيث يحفز الفرد وينشط عندما يواجه زيادة في ضغوط العمل ترفع مستوى أدائه وقد تساعده على خلق أساليب ونشاطات مبتكرة لمحاولة حل مشكلة صعبة يواجهها. ولكن في المقابل إذا كانت مستويات الضغوط التي يواجهها الفرد عالية جداً فإن التأثيرات السلبية تبدأ بالظهور كالشعور بالإجهاد - أو عدم الرضا - أو ترك العمل - أو الغياب غير المبرر ، ويظهر كذلك بعض السلوك العدواني مثل التخريب والاعتداء وما شابه ذلك.

ويرى فائق في هذا المجال علاقة ضغوط العمل بالأداء علاقة متذبذبة يحكمها شدة وقوة ونوعية الضغوط، وطبيعة استجابة الأفراد وتأثره بها. فإذا كان مستوى الضغط يتراوح ما بين العالي والمنخفض فإن تأثيره على الأداء سوف يكون بشكل عادي ومتوسط حسب طبيعة الفرد في الاستجابة للمؤثر أو المنبه. وإن كان من الطبيعي أن يتأثر أداء الفرد بالضغوط فإذا كان مستوى الأداء منخفضاً يعني هذا وجود حالات من الضغوط بمستويات عالية بسبب محدودية القدرة والمؤهل والمهارات، وبالعكس فإذا كان مستوى الضغط منخفضاً فإنه يدل على زيادة أداء الأفراد بشكل طبيعي (فائق: ١٤١٧هـ، ١٤٧).

والجدل السابق بين اختلاف الآراء حول نوعية العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الأداء يزيد الموضوع المبحوث أهمية، ويدعو إلى التعمق في معرفة مسببات ضغوط العمل لكل مهنة من قبل المتخصصين فيها، ومعالجتها بالأساليب المناسبة التي تحقق الكفاءة المطلوبة للأداء الوظيفي، إلى جانب محاولة التوصل إلى بعض التفسيرات الوجدانية والنفسية لمتهني هذا العمل التي تقود إلى نتائج سلبية في الأداء في ظل ضغوط منطقية مقبولة، لتحقيق الكفاءة المناسبة في النهاية والارتفاع بمستوى الأداء للعاملين. والحقيقة رغم أهمية هذا الجانب إلا أنه يصعب التعمق فيه في الدراسة الراهنة لأنه يخرج عن مسار أهدافها، حيث يتسع ليشكل مساراً مستقلاً يحتاج إلى دراسة مستقلة. والذي يهم الدراسة الحالية أكثر بعد عرضها للعلاقات المختلفة بين ضغوط العمل والأداء هو أساليب الكشف عن ضغوط العمل.

أساليب التعرف إلى ضغوط العمل:

١- مقارنة الوظائف والأعمال والمهام بمؤهلات شاغليها وخبراتهم، لأن النقص قد يمثل في المقارنة مصدراً من مصادر الضغوط.

٢- التقارير اليومية أو الأسبوعية التي يرفعها العاملون عن سير أدائهم.

٣- تقييم الأداء الوظيفي السنوي للعاملين الذي يتتبع الكفاءة ونواحي الضعف في الأداء.

٤- التقرير السنوي الشامل للمؤسسة بجميع بنوده من إنجاز؛ وصيانة؛ ومصروفات وعوائد ... إلخ .

٥- مقارنة الإنتاج بالأهداف المطلوب تحقيقها.

٦- فتح المجال للمناقشات والشكاوى والتعبير عن النفس للكشف عن ضغوط العمل مع توفير الضمانات الكافية لسرية المعلومات كتخصيص صندوق للشكاوى مثلاً.

٧- تحديد ضغوط العمل عبر استطلاع آراء العاملين بتوزيع استبانات تستقصي مصادر تلك الضغوط في بيئة العمل، وتساعد المسؤولين على الخروج برؤية شاملة عن سلبيات العمل.

وختاماً يجدر التنبه إلى أن أساليب الكشف عن مصادر ضغوط العمل ما هي إلا وسائل لتحسين الأداء وزيادته في المؤسسات المعلوماتية أو أي مؤسسة، حيث إن زيادة الأداء أو تحسينه سوف يحدثان تلقائياً إذا ما درست مصادر تلك الضغوط على أساس من التخطيط الجيد والتنظيم السليم للطاقات البشرية

المتاحة في المؤسسة، وتوفير الظروف التنظيمية والطبيعية التي تحفز على الأداء والإبداع فيه.

سادساً- إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:

بعد الاتفاق على أن الضغوط سمة من سمات العصر الحديث، ونتيجة لإفرازات تفاعلات العناصر المدنية المعقدة التي لا يمكن تجاهلها أو تجنبها تماماً بأية حال من الأحوال، ولكن يمكن إدارتها بالسيطرة عليها بتحسين قدرات الأفراد على التكيف، وتنمية القيم الإدارية الملائمة لديهم، والسيطرة على العوامل المؤثرة في المناخ العام للمؤسسة للتصدي لها قبل وقوعها أو الاستفادة منها وتوجيهها التوجيه السليم.

حيث من الممكن أن يواجه الإنسان في حياته العديد من الضغوط ويتعامل معها بفاعلية ويحد من آثارها السلبية عليه، لذا نجد بعض الأفراد المقاومين للضغط STRESS RESISTANT الذين يتمتعون بالصحة النفسية والجسدية ولا يظهر عليهم غير أعراض طفيفة من التوتر رغم ما يواجهونه من ضغوط، في حين أن زملاء لهم يشعرون أو يصابون بأمراض مختلفة لتعرضهم لمصادر الضغوط نفسها **(KOBASS:1982)**. لقدرتهم على التكيف مع المشكلات التي يواجهونها ويستطيعون التعامل معها بفاعلية، ومن أبرز تلك الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل الآتي:

١- الرجوع إلى الدين: للدعم الروحي والانفعالي والرضا والهدوء، وتجاوز المواقف الضاغطة بالإكثار من العبادات والدعاء المتصل لله سبحانه وتعالى الذي يضفي على النفس الهدوء والسكينة، ويزيد الفرد قوة على

تحمل الضغوط ﴿ أَلا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ ﴾ (الرعد: الآية٢٨) ولأن المكتبات العامة والمتخصصة والأكاديمية السعودية وبالأخص الجامعية تمثل نماذج لأفضل المكتبات في المملكة العربية السعودية من ناحية الحجم وعدد الزوار أو المستفيدين وأعداد الموظفين ، فهي تعد الأكثر ديناميكية وحركة في بيئة المعلومات، لذا فهي بحاجة دائمة إلى تركيز الاهتمام بها وتطويرها وهذا ينطبق كذلك على كل البيئات المعلوماتية محلياً وعالمياً إضافة لمكتبة الدولة الوطنية.. وقوله تعالى: ﴿إِنَّمَا أَشْكُو بَثِّي وَحُزْنِي إِلَى اللَّهِ وَأَعْلَمُ مِنَ اللَّهِ﴾ (يوسف: من الآية٨٦)، ﴿وَمَنْ أَعْرَضَ عَنْ ذِكْرِي فَإِنَّ لَهُ مَعِيشَةً ضَنْكاً﴾ (طه: من الآية١٢٤) ، لذلك فإن جميع الحلول ينبغي أن تستمد من الدين الإسلامي الحنيف، لأن الإيمان أعظم دواء. وفي هذا الصدد يكشف ابن الجوزية في كتابه - مدارك السالكين- وبعرض منطقي استدلالي ومشوق في الوقت نفسه للحلول التي تحقق السعادة للإنسان في الدارين الدنيا والآخرة أن تبدأ بالتسليم لحكم الله تعالى الكوني القدري ﴿فَلا وَرَبِّكَ لا يُؤْمِنُونَ حَتَّى يُحَكِّمُوكَ فِيمَا شَجَرَ بَيْنَهُمْ ثُمَّ لا يَجِدُوا فِي أَنْفُسِهِمْ حَرَجاً مِمَّا قَضَيْتَ وَيُسَلِّمُوا تَسْلِيماً﴾ (النساء:٦٥) ثم الصبر على ذلك القدر، الذي يعده الإمام أحمد رحمه الله تعالى من عظم منزلة الصبر أنه واجب على الفرد لذكره في نحو تسعين موضعاً في القرآن الكريم ﴿اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلاةِ ﴾ (البقرة: من الآية٤٥) وقوله تعالى: ﴿وَاصْبِرْ وَمَا صَبْرُكَ إِلا بِاللَّهِ﴾ (النحل: من الآية١٢٧) . وقوله سبحانه: ﴿وَأَنْ تَصْبِرُوا خَيْرٌ لَكُمْ﴾ (النساء: من الآية٢٥) ، ويلحق بالصبر الرضا

وهي مرتبة أعلى وغايته التسليم لقضاء الله وقدره وبه تتحقق الطمأنينة القلبية والسكون إلى أن اختيار الله للعبد هو الأفضل من صحة، وعافية، وغنى، وأولاد ... كما قال النبي صلى الله عليه وسلم "والذي نفسي بيده، لا يقضي الله للمؤمن قضاءً إلا كان خيراً له. إن أصابته سراء شكر، فكان خيرًا له. وإن أصابته ضراء صبر فكان خيرًا له. وليس ذلك إلا للمؤمن"، وفي ذلك ملاءمة لمقتضى الطبيعة، ويجد العبد من خلالها حلاوة الإيمان؛ وسرور النفس؛ وقرة العين؛ وحياة القلوب والتخلص من الشر الذي ينبعث من عدم التسليم لله وأحكامه ومفعولاته. فلا يأسى على ما فاته ولا يخاف على ما آتاه (ابن قيم الجوزية:١٤٠٨هـ-ج٢: ١٥٢-١٧٨).

٢- الكشف الطبي وممارسة الرياضة والهوايات: إن التعرض المستمر لضغوط العمل له تأثيرات سلبية على الصحة، ومن ثم فإن الكشف الطبي الدوري يعد بداية إجراءات التخلص من ضغوط العمل أو التخفيف منه بمعالجة نتائجه الصحية باتخاذ الإجراءات الطبية المناسبة حيالها مع محاولة تكوين عادات صحية سليمة كالإقلاع عن التدخين، والتقليل من شرب المنبهات من شاي وقهوة، ومحاولة تخفيف الوزن.

وفيما يخص ممارسة الرياضة فلا بد أن يكون لدى الجميع ثقافة في معرفة فوائدها في المحافظة على الصحة، وتجديد النشاط، والتقليل من شدة التوتر الناتج عن الضغوط. لأن التمارين الرياضية وما تنتجه من تفاعلات فيزيائية تقلل نسبة الإندروفين في الجسم، وتزيد من النشاط وتحسن الصحة وبالتالي التقليل من الضغط العصبي.

ويساعد من تخفيف ضغوط العمل وتحسين الصحة ممارسة الهوايات من أعمال يدوية أو الاهتمام بزراعة المنزل أو الانضمام إلى بعض الجمعيات المهنية أو أي مهام أخرى من شأنها أن تتيح للفرد الاندماج في حياة خاصة به تخلصه من التفكير في مشكلات عمله وتساعده على التغلب على الضغوط (www.tabebak.com).

٣- تغيير مفهوم فلسفة الحياة وإعادة بناء الذات : وتتكون هذه الإستراتيجية من عدد من الإجراءات تشمل الآتي:

أ- إعادة التفسير الإيجابي : وهي تفسير الموقف الضاغط في إطار إيجابي يقتضي تغيير أهداف الفرد وتعديلها، ويساعد هذا على تحويل المواقف الضاغطة السلبية إلى مواقف إيجابية تساعد الفرد على استرداد أفعال نشطة توجه نحو مصدر المشكلة، ﴿ وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئاً وَهُوَ خَيْرٌ لَكُمْ ﴾ (البقرة: من الآية٢١٦) ؛ فرب ضارة نافعة، من خلال تفسير المواقف الصعبة أو المصائب حتى عن فائدة ورزق للفرد لا يتضح له إلا بعد انجلائها.

ب- التفكير الرغبي والتفاؤل: بالانشغال بالمستقبل، وتخفيف حدة التفكير في زوال المشكلة وما تسببه من توترات. وأفضل ما يمكن أن يقام به هو عدم استباق الأحداث مع التفاؤل بأن الغد سيكون أفضل مما سبق، ﴿فَعَسَى اللَّهُ أَنْ يَأْتِيَ بِالْفَتْحِ أَوْ أَمْرٍ مِنْ عِنْدِهِ﴾ (المائدة: من الآية٥٢) فدوام الحال من المحال، ولكن ينبغي الانتظار، قال تعالى: ﴿أَتَى أَمْرُ اللَّهِ فَلا تَسْتَعْجِلُوهُ ﴾ (النحل: من الآية١). وتعتقد الباحثة لدعم هذه الإستراتيجية أن يتعود الفرد إجراء حوار مع نفسه يبث فيه أفكارًا تفاؤلية ومطمئنة ليستطيع السيطرة على ضغوط العمل والتوتر الذي

يشعر به. حيث يلاحظ أن الضغوط تزداد . وتزداد ردود الفعل عندما ترد إلى النفس أفكار سوداء أو غير جيدة في حين أن مستوى الضغوط وردود الفعل كذلك تنخفض حينما يبتعد الإنسان عن الأفكار السلبية ويفكر بطريقة إيجابية.

٤- تغيير نمط السلوك من خلال التدريب: وهي إستراتيجية تسعى إلى تعديل سلوك الفرد في استجابته لمصادر ضغوط العمل من خلال الممارسة لتحقيق التغير المطلوب والتي تتناول على سبيل المثال الآتي:

أ- الراحة والاسترخاء: بالحصول على فترات راحة مناسبة خلال وقت العمل، بجانب إجازة رسمية بعيداً عن جو العمل وضغوطه، مع ضرورة عدم التفكير في المشكلات التي تزعجه وممارسة الهوايات والأنشطة الرياضة المحببة إلى نفسه. ويتطلب الاسترخاء البعد عن كل ما يجعل الفرد يتذكر الضغوط حتى يعيد الجسم إلى توازنه الطبيعي.

حيث إن قضاء الإجازة بصورة خاطئة من دون التمتع بها يزيد مستويات التوتر النفسي والعصبي بدلاً من أن يحسن النفسية والمزاج. ودعا خبراء الجمعية الملكية الطبية في لندن المؤسسات والشركات إلى التأكيد على موظفيها لأخذ الإجازات المقررة لهم بالكامل، وعدم السماح لهم بالعمل المرهق حتى لا تتأثر إنتاجية العمل بسبب الإجازات المرضية المتكررة. كما أن التمتع بالإجازات يغير من نمط الحياة ويدخل البهجة والسرور إلى النفس.

وفيما يتعلق بالاسترخاء للتغلب على ضغوط العمل أكدت عدة دراسات عرضت حديثاً أن العلاج بالتدليك والمساج يحسن من وظيفة الخلايا

المناعية في الجسم ويقلل حالات التوتر التي يتعرض لها الإنسان لأنه يقلل من هرمونات التوتر لدى الشخص وزيادة كمية خلايا الدم البيضاء في جسمه، لذا فإنه يوصف علاجاً وقائياً للحفاظ على الصحة واجتناب حالات القلق والاكتئاب. كما ينبغي تفادي شرب كميات كبيرة من القهوة أو أية منبهات أخرى تمنع الفرد من الحصول على الاسترخاء المطلوب (www.albawaba.com).

ب- التريث وكبح الغضب: محاولة إجبار الذات على عدم الانفعال والانتظار للوقت المناسب وعدم التسرع. وبالرغم من أن هذه الاستراتيجية تبدو سلبية إلا أنها تجعل سلوك الفرد موجهاً نحو التعامل بفاعلية مع الموقف الضاغط، وتحقق له الاسترخاء والتأمل في مصادر الضغوط ومسبباتها والعمل على التقييم الهادئ الموضوعي لها، ومراجعة النفس دون انفعال، مما يكشف عن الأخطاء الحقيقية للضغوط أو حجمها الحقيقي الذي يريح الفرد في النهاية في التعامل مع الضغوط. وتفيد هذه الطريقة أيضاً في مساعدة الفرد على تحقيق أهدافه في العمل والمحافظة على علاقاته الشخصية.

ج- القبول والاستسلام: وهو قبول الواقع ومعايشته كما هو والاعتراف به، وإن كانت هذه الاستراتيجية تتضمن موقفاً سلبياً من الفرد تغيب فيها فاعلية حل الموقف إلا أنها تساعد على التخلص من تخفيف الضغوط. فما مضى فات وتذكر الماضي والتفاعل معه واستحضاره والحزن على ما جرى به قتل للإرادة وتبديد للحياة، ويولد العجز على العمل ويبدد

الجهد. كما أن على المؤمن الإيمان بقضاء الله والقدر، جف القلم، ورفعت الصحف، وكتبت المقادير، وقضي الأمر، ﴿مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ فِي الأَرْضِ وَلا فِي أَنْفُسِكُمْ إلا فِي كِتَابٍ مِنْ قَبْلِ أَنْ نَبْرَأَهَا﴾ (الحديد: من الآية٢٢)، فما يصيب الإنسان في حياته هي مقادير من عند الله سبحانه وتعالى، وبذلك تهدأ النفس ويسكن الغضب، وترتاح النفس، لأنه مهما فعل الفرد فسيقع المكتوب، لأنه تقدير العزيز الحكيم، لا سيما إذا أخذ الإنسان بالأسباب.

٥- التأييد الاجتماعي: ويتمثل في البحث عن المساندة الاجتماعية من قبل الفرد إما للحصول على المعلومات التي تساعد على فهم المشكلة التي تسبب الضغط لإيجاد أساليب لحلها أو للمساندة العاطفية التي تعين على تحمل موجة الانفعال بإقامة علاقات صداقة حميمة مع أفراد يشعر بالارتياح لهم ويثق باتزانهم وصحة حكمهم على الأمور.

٦- فرص العمل البديلة: تستخدم هذه الاستراتيجية بعد فشل جميع المحاولات السابقة حين يعتقد الفرد أن ضغوط العمل الواقعة عليه قد تعدت الحد وأنها تقرب به من نقطة خطر، ومن ثم فإن ترك العمل والبحث عن فرصة عمل أخرى بديلة لتغيير الموقف كله هو الحل الوحيد

(إبراهيم: ١٩٩٤م،١٠٦-١٠٨)؛ (النهداوي:١٩٩٤م، ١٢٥-١٢٧).

٧- طلب المساعدة من المتخصصين: يلجأ الفرد إلى هذا الأسلوب عندما لا تجدي المحاولات السابقة في إعادة بناء الشخصية، حيث إن الضغوط قد تكون من الحدة بحيث يعجز الشخص عن مواجهتها بالأساليب السابقة

مما يحتم طلب المساعدة من الأشخاص المتخصصين في معالجة الضغوط من أطباء علم النفس. ومن أعراض الضغوط التي يقرر الفرد بعدها اللجوء إلى مختص الآتي:

أ- شعور الفرد بالأعراض العضوية والنفسية الشديدة كأمراض القلب؛ والتهاب المفاصل؛ وآلام الظهر؛ والاضطرابات الهضمية؛ والاضطرابات الجلدية؛ والاكتئاب ... .

ب- طول المدة التي يتعرض لها الفرد للاضطرابات الصحية أو النفسية من جراء ضغوط العمل، الشعور العام بعدم القدرة على الأداء بشكل سليم.

جـ-عدم القدرة على التخلص من المشكلات المسببة للضغوط أو الإخفاق في العمل أو الحياة بصفة عامة بسبب الضغوط.

د- صعوبة الانسجام مع أشخاص محددين في العمل مثل الرؤساء، أو مع أشخاص آخرين بشكل عام.

هـ- الشعور بالفشل والإخفاق في تحقيق الأهداف الشخصية أو العملية، أو القنوط من الحياة والرغبة في الموت مما يترتب عليه انسحاب الفرد من كثير من أنشطة الحياة التي كان يمارسها من قبل وقوعه في دوامة الضغط.

فإذا كان الشخص يعاني مثل هذه الأعراض فالواجب استشارة خبير نفسي للنصيحة وطلب العون (هيجان:١٤١٩هـ، ٣٥٥-٣٥٦).

وإلى جانب كل المحاولات الفردية السابقة لتقليص ضغوط العمل يبقى على المؤسسات والمنظمات الوظيفية دور مهم جداً يقع في نطاق مسؤولياتها بشكل مباشر لتحفيز العاملين وحملهم على أداء الوظائف الموكلة إليهم بنجاح، حيث إن الحد من مشكلات العمل وضغوطه وتقليصها في مساحة محدودة منطقياً يرجع بالدرجة الأولى إلى دور المشرفين في بيئة العمل، ومستوى خبرتهم، وفهمهم لأبعاد هذه القضية، وعدم الاعتماد على قدرات الموظفين الذاتية فقط للتكيف مع ما يواجهونه من صعوبات وظيفية (هيجان:١٤١٩هـ، ٣٦٥).

ويبدأ التخطيط لمعالجة ضغوط العمل بإدراك الإدارة لمتطلبات العاملين بوصفهم بشراً لهم احتياجاتهم التي يعملون على تلبيتها من المؤسسات التي يعملون بها، لذا فإن التخطيط لإستراتيجيات معالجة الضغوط ينطلق من تحليل مبادئ المؤسسة وفلسفتها التي تؤمن بها في العمل، لتحقيق أكبر قدر من إشباع دوافع العاملين. لذا فإن أغلب الدراسات التي اهتمت بدراسة ضغوط العمل اتسع مجالها الأكاديمي والبحثي من دراسة الظاهرة إلى محاولة وضع علاج للحد من آثارها الاجتماعية والاقتصادية وما ينتج عنها من هدر للموارد على المستوى المؤسسي أو الوطني.

ولرفع كفاءة إنتاجية العمل والأداء في المكتبات ومراكز المعلومات لتتبوأ مكانتها التي يفترض أن تحتلها في المجتمع. فلا بد من وجود رؤية سليمة وواضحة لتطوير أداء العاملين، تشمل النظر في ضغوط العمل في المكتبات، وشاحذة للهمم التي تنبثق منها رسالة مؤسسات المعلومات وأهدافها بصورة عامة. وفي

هذا الصدد يمكن للمعنيين بشؤون المكتبات اعتماد إستراتيجية مرنة تتكون من عدد من الإجراءات قابلة للتعديل والتغيير يكون من بنودها على سبيل المثال الآتي:

أ- اختيار مدراء أو مشرفين أكفاء لإدارة المكتبات والمؤسسات المعلوماتية ملمين بالأهداف المطلوب تحقيقها وبأحوال العمل وظروفه، وعارفين بقدرات العاملين الذين تحت إشرافهم مع قدرتهم العامة على التأثير في بيئة العمل ومحتوياتها حيث تؤدي القيادة دائماً الدور الرئيس في التأثير في بيئة العمل واستثمار إمكاناتها البشرية والمادية.

ب- تطوير نظم اختيار وتعيين أمناء المكتبات التي تتعرف إلى كفاءتهم على تحمل أعباء العمل المطلوب، وقياس قدرتهم على تحمل الضغوط الناجمة منه، لإيجاد تناغم وانسجام بين الموظف والمهارات المطلوبة لأداء العمل مع السماح بالمرونة الكافية في تطبيق قواعد العمل ونظمه.

جـ- التوفيق بين توقعات المكتبات ومراكز المعلومات بوصفها مؤسسات لديها مهام وظيفية ترغب تنفيذها من خلال موظفيها وبين توقعات الموظفين من تلك المؤسسات حول ما ينبغي أن يتلقوه منها في المقابل، من خلال توصيف وظيفي رسمي يوضح المهام والواجبات لكلا الطرفين.

د- التحسين المستمر لجميع العوامل ذات العلاقة بضغوط العمل ضمن خطة واضحة يعتقد أغلب العاملين أنها تخدم مصالحهم الشخصية ومصلحة المكتبة، مع التأكيد على تحديث بيانات المسؤولين في المكتبة عن مشاكل العاملين باستطلاع آرائهم، لإيجاد انسجام بين المؤسسات المعلوماتية وبيئتها الداخلية لتستوعب التغييرات الحاصلة في البيئات الخارجية.

هـ- وضع خطط تنفيذية يمكن اتباعها لإحداث تغييرات لها علاقة بتخفيف ضغوط العمل على العاملين في المكتبة وإطلاع العاملين عليها ، مع تحديد أساليب العمل المواكبة للتغيير، والسماح لهم بالاطلاع على تقييم أدائهم الوظيفي للتعرف إلى مدى ما أحرزوا من تقدم، مع التأني بعدم استعجال النتائج والتدرج بأسلوب التنفيذ حيث يمكن تطبيق تلك الخطط على مجموعة من العاملين دون غيرهم مع ملاحظة أداء المجموعة ومدى ما طرأ عليهم من التحسن الوظيفي.

و- وضع برامج متطورة لتدريب العاملين في المكتبات لتقليص الشعور بضغط العمل لشعورهم بالنمو والتقدم المهني ، سواء كان الهدف من التدريب هو رفع كفاءة أدائهم ومهارتهم أم تعديل سلوكهم أثناء العمل لدمجهم وانسجامهم مع بيئة العمل، خاصة بالنسبة للعاملين حديثي العهد بالوظيفة لترسيخ ولائهم للعمل، حيث يؤدي التدريب تلقائياً إلى حفز الشعور الداخلي وإثارته لتوليد النشاط والرغبة على أداء العمل وإتقانه، وبالتالي إلى تخفيف الضغوط.

ز- تغيير مواقع العاملين الذين يرى المدير أنهم يعانون من ضغط العمل لتطعيم البيئة المكتبية بروح التفاؤل واكتساب ثقافة الرضا ، واجتذاب كفاءات جديدة تملك الرغبة والقدرة على تحريك المنافسة وكسر الروتين.

ح- وضع معايير واضحة ودقيقة لتقديم الحوافز المادية والمعنوية المختلفة ليشعر العاملون بالعدل وأن أداءهم وجودة عملهم محل تقييم موضوعي من قبل المسؤولين وبالتالي سيتقلص شعورهم بالظلم وضغط العمل.

ط- الاستعانة بالاستشاريين لجمع المعلومات عن مصادر ضغوط العمل الخاصة في المكتبة وتحليلها ، مع إتاحة الفرصة للعاملين بالاجتماع بهم ومناقشتهم. وتوفير برامج إرشادية وتوجيه مساندة لدعم العاملين نفسيًا وسلوكيًا وصحيًا ، للتغلب على ضغوط العمل بتوفير فريق من الاختصاصيين النفسيين والأطباء.

ي- توثيق الروابط الإنسانية بين المدير وفريق العمل الذي يعمل تحت إدارته بحيث تقوم علاقة ودية تقوم على المشاركة والمساندة في توجيه اقتراحات لحل المشكلات التي تواجههم والتعرف إلى مفاتيح شخصياتهم عند توجيه الأوامر والنواهي المتعلقة بالعمل والتعامل معهم على أنهم بشر وليسوا أدوات فقط للأداء والإنتاج ، وإن كانت حلول مشكلات العاملين تأخذ كثيراً من وقت المدير وتحتاج إلى كثير من الصبر إلا أن السماع لهم يجعلهم يفرغون ما بهم من شحنات لينفقوا طاقاتهم بعد ذلك ويوجهوها في أداء أعمالهم.

ك- تحسين بيئة العمل المادية والمعنوية باستخدام التقنيات الحديثة التي تسهل من عبء العمل وتقلله ، والاهتمام بقواعد الأمن والسلامة وأجهزتها ، مع وضع وسائل لتلطيف الهواء وتنقيته وإزالة الغبار.

مقومات تنفيذ إستراتيجيات ضغوط العمل:

١- وضوح العناصر التي تسبب ضغوط العمل لدى المدراء والمشرفين المعنيين بمعوقات العمل والتطوير وإلمامهم الجيد بها ، مع فهم للدور المرتقب منهم إذ ليس من المعقول أن يقودوا الآخرين وهم أنفسهم لا يعلمون إلى أين يتجهون.

٢- وضع أهداف واضحة ومحددة من عملية دراسة ضغوط العمل في المؤسسة كتطوير الخدمات المعلوماتية التي تقدم للمستفيدين، وزيادة أنواعها أو رفع جودة أداء العاملين أو تطويرهم وتنمية خبراتهم.

٣- التأكد من دقة المعلومات الواردة عن العاملين وأدائهم التي سوف يُستند عليها في اتخاذ القرارات المختلفة.

٤- وضع خطة متدرجة وتفصيلية لتقليص ضغوط العمل ذات مسارات معقولة يمكن تحقيقها، على أن تناسب أهداف تلك الخطة قناعة العاملين بفاعليتها ودورها في الإصلاح ليساهموا بالتعاون في إنجاحها.

٥- وأخيراً ، وإن كانت مسؤولية جماعية وليس مكتبة بعينها ينبغي وضع مقياس واضح أو معايير وأسس لمؤشرات ضغوط العمل وانعكاسها على أداء العاملين ونشاطهم ، ومستويات التجاوب مع الأهداف الموضوعة من قبل إدارة مكتبتهم، وحبذا كذلك لو وجد جهاز كفء يقيم عملية التنفيذ هذه.

من استعراض الأبعاد المختلفة السابقة لضغوط العمل تبرز أهمية الموضوع على شتى الأصعدة والمجالات الوظيفية المختلفة ، وأهمية دراسته حيث اتضح أن ضغوط العمل لها مظاهر سلبية تنعكس على الأفراد وعلى مؤسساتهم التي يعملون بها ، مع التأكيد على أن ضغوط العمل ليست جميع نتائجها سيئة بالضرورة ، فبعض ضغوط العمل تعد مصدراً دافعاً لتحسين الأداء إذا ما أديرت بوعي من قبل الفرد ذاته، وتفهم من قبل المؤسسة أو المنظمة التي يعمل بها.



الفصل الرابع

الإطار المنهجي والإجراءات

يبحث هذا الفصل الخطوات والإجراءات العملية المستخدمة في جمع وتحليل بيانات الدراسة، من حيث المنهج، ومجتمع الدراسة، ووصف المجتمع، وأداة الدراسة، وطريقة بنائها، وإجراءات تطبيق الاستبانة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل.

أولاً- منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يقوم على تجميع البيانات والمعلومات المتعلقة بالمصادر المسببة لضغوط العمل لدى العاملين في المكتبات الأكاديمية في مدينة الرياض من وجهة نظرهم، بغرض وصفها وتحليلها وتفسيرها، إلى جانب الكشف عن العلاقات التي تربط بين متغيراتها للتوصل إلى التعميمات المناسبة التي تخدم بيئة العمل في المكتبات السعودية الأكاديمية وغيرها.

ولأن الدراسة تهدف إلى معالجة ظاهرة معاصرة، إضافة إلى توضيح علاقة ضغوط العمل ببعض المتغيرات المستقلة، فقد اعتمد استخدام أسلوبين من أساليب المنهج الوصفي هما (المسحي والارتباطي) لحاجة الظاهرة المدروسة في هذا البحث إلى وصف مشاعر العاملين المشاركين فيها، ومن ثم التعرف إلى المتغيرات الأخرى التي أثرت على تلك المشاعر والأحاسيس. ويذكر عبيدات في هذا المجال بأن المنهج الوصفي يقوم بدراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً يعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى (عبيدات؛ عدس؛ عبد الحق: ١٩٩٦م، ٢٢٣-٢٢٤).

إلا أن العساف يفصل بين المنهج الوصفي المسحي، والارتباطي. ويعرف المنهج الوصفي المسحي بأنه المنهج الذي يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها. و يُقصر هدف البحث الارتباطي على معرفة وجود العلاقة أو عدمها، وإن وجدت فهل هي طردية أم عكسية، سالبة أم موجبة؟ (العساف: ١٤٠٦هـ، ١٩١-٢٦١). ويبرر سبب الخلاف في الفصل إلى تعدد المناهج التي ترتبط بالظواهر المعاصرة مثل المنهج الحقلي، والمنهج المسحي، والمنهج السببي المقارن، والمنهج الارتباطي، والمنهج الوثائقي، وتحليل المحتوى، والمنهج التتبعي. التي يمكن تطبيقها جميعاً عند دراسة الظاهرة المعاصرة. ولكنه يحاول الربط بين المنهجين بإعطاء مفهوم عام للمنهج الوصفي يُعرفه فيه بأنه الإطار الشامل الذي تقع تحته كل البحوث التي تصف الظاهرة المعاصرة (البحث المسحي)، والتي توضح العلاقة ومقدارها (البحث الارتباطي). (العساف:١٤٠٦هـ، ١٨٩).

ثانياً- مجتمع الدراسة:

وقد تم تحديد مجتمع الدراسة بمتغيرات ضغوط العمل التي تم بحثها على مجتمع العاملين في المكتبات الأكاديمية في مدينة الرياض، وموزعين على مكتبات ثلاث مؤسسات أكاديمية هي :

١- مكتبات جامعة الملك سعود.

٢- مكتبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

٣- مكتبات البنات.

ويبلغ المجموع الكلي لأفراد مجتمع الدراسة (١٠٥) موظف وموظفة ،ويتمثل في توزيعهم في الجدول رقم (٢) التالي:

الجدول رقم (٢)

توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤسسات الأكاديمية التي ينتمي إليها

مجتمع الدراسة	العدد	النسبة
مكتبات جامعة الملك سعود	٣٣	٣١،٤٪
مكتبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية	٥١	٤٨،٦٪
مكتبات كليات البنات	٢١	٢٠،٠٪
المجموع	١٠٥	١٠٠٪

أما عن أسباب اختيار هذه المكتبات فيعود لعدد من المبررات منها رغبة الباحثة في تنوع المؤسسات الأكاديمية المشاركة لضمان الحصول على مختلف ضغوط العمل التي يعاني منها العاملون في المكتبات نتيجة لتباين واختلاف القوانين والتشريعات التنظيمية للجهات المشاركة. وكانت الباحثة تطمح إلى مشاركة جميع العاملين في الجهات المدروسة إلا أن عدم تجاوب بعض الجهات حال دون ذلك.

ثالثاً- وصف مجتمع الدراسة :

نظراً للعقبات التي صادفت الباحثة في جمع البيانات من بعض الجهات المعنية ، وعدم تجاوب البعض في توزيع الاستبانة ، اكتفت الباحثة بمجموع العاملين المشار إليهم في الجدول السابق الجدول رقم (٢). حيثُ تجدر الإشارة إلى أن العدد الفعلي للعاملين في الجهات المشاركة يتضح في الفقرات التالية:

- مكتبة جامعة الملك سعود المركزية بالدرعية :" لم تستطع الباحثة التوصل إلى معرفة العدد الكلي للعاملين رغم محاولات الاتصال المتكررة بالجهة المعنية" ، ولكن شارك منهم (١٢) عاملاً.

- مكتبة جامعة الملك سعود النسائية بالملز : العدد الكلي(١٥) ، شارك منهن ٨ عاملات.
- مكتبة جامعة الملك سعود النسائية بعليشة : العدد الكلي (٢١) شارك منهن (١٣) عاملة .
- مكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود المركزية : عدد العاملين فيها(٨٠)، وشارك منهم (٤٣) عاملاً.
- مكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود النسائية في مركز دراسة الطالبات: عدد العاملات(٨) وشاركن جميعهن.
- مكتبة كلية الآداب : (١٢) موظفة ، شارك منهن (١١)عاملة.
- مكتبة كلية التربية / القسم العلمي : عدد العاملات فيها (١٣) ، وشارك منهن (١٠)عاملات.

و يظهر الجدول التالي رقم (٣) جميع التفاصيل المتعلقة بمجتمع الدراسة ، مع إعطاء التفسير والتعليق على تلك المعطيات.

الجدول رقم (٣)

توزيع العاملين في مجتمع الدراسة حسب انتمائهم إلى المكتبات الفرعية

مجتمع الدراسة	مكتبات جامعة الملك سعود			مكتبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية		مكتبات كليات البنات		المجموع الكلي لمجتمع الدراسة
	المركزية	عليشة	الملز	المركزية	مركز الطالبات	الآداب	العلمي	
العدد	١٢	١٣	٨	٤٣	٨	١١	١٠	
النسبة	١٣،٣	١٤،٤	٨،٩	٣٥،٦	٨،٩	١٠،٠	٨،٩	١٠٥
مجموع المشاركين	٣٣	٪٣١،٤		٥١	٪٤٨،٦	٢١	٪٢٠،٠	٪١٠٠

يتضح من معطيات الجدول رقم (٣) الذي يكشف عن مجتمع الدراسة الحالية من العاملين في المكتبات الأكاديمية الموجودة في مدينة الرياض - أن عدد المشاركين من العاملين في جامعة الملك سعود (٣٣) بنسبة(٣١،٤٪) يشمل العاملين في مكتبة الأمير سلمان المركزية في الدرعية والمكتبات النسائية، كما شارك من جامعة محمد بن سعود الإسلامية (٥١) من العاملين في المكتبة المركزية ومكتبة مركز دراسة الطالبات وذلك بنسبة (٤٨،٦٪) من مجموع المشاركين في الدراسة بشكل عام، في حين تمت مشاركة (٢١) موظفة من كليات البنات تتمثل في مكتبة كلية الآداب وكلية التربية / القسم العلمي ، وتمثل نسبتهم(٢٠،٠٪) من مجموع المشاركين والمشاركات في الدراسة.

وبإلقاء نظرة سريعة على الجدول السابق مرة أخرى نلاحظ وجود تفاوت بين أعداد المشاركين في الدراسة وفقاً للمؤسسات الأكاديمية التي ينتسبون إليها، وذلك يعود إلى مدى تجاوب كل من العاملين في تلك المؤسسات ، كما سبق القول ؛ حيث إن هدف الدراسة شمل جميع العاملين في المؤسسات الأكاديمية التي وقع عليها الاختيار لتمثل مدينة الرياض، وفي هذا الجانب توجه الباحثة شكراً خاصاً لجميع العاملين في مكتبات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وفي مقدمتهم عميد شؤون المكتبات على سرعة تجاوبهم في توزيع استبانة الدراسة وإرسالها للباحثة، كما ينبغي التنويه بأن معظم العاملات في المكتبات النسائية قد شاركن في الدراسة ، إلا أن قلة العدد يدل فقط على قلة العاملات في تلك المكتبات. وعلى أية حال فتفاوت عدد المشاركين من مؤسسة إلى أخرى لن يكون له تأثير كبير على نتائج الدراسة الحالية، التي تهدف إلى التعرف إلى الضغوط التي يتعرض لها العاملون في المكتبات بشكل عام، وكان اشتمال

الدراسة على أكثر من مكتبة أكاديمية يهدف إلى التنوع في معطيات الدراسة الراهنة بناء على اختلاف بيئات المكتبات المشاركة نسبة إلى المؤسسات التي تنتمي إليها ، وحتى لا تتأثر نتائج الدراسة بالظروف البيئية الخاصة التي تقع على بعض العاملين في إحدى المكتبات ، وبالتالي لا يمكن تعميم نتائجها.

رابعاً- مجال الدراسة وحدودها :

١- المجال الموضوعي: يحدد المجال الموضوعي للدراسة في حدود العاملين في المكتبات الأكاديمية في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية ، الذين طبق عليهم مقياس تقدير ضغوط العمل الخاص بالدراسة من خلال فقرات الاستبانة التي تم تصميمها لهذا الغرض، ومن ثم توزيعها على العاملين المشاركين فيها ، وبالتالي يتوقع أن يكون لهذا النوع من المكتبات تأثير خاص على نتائج الدراسة ، ومن ثم ينبغي توخي الحذر باتخاذ اللازم عند تعميم نتائجها على بيئات المكتبات الأخرى.

٢- المجال الزمني: اقتصرت الفترة الزمنية للدراسة على المدة التي أجري بها المسح الميداني، وتم توزيع الاستبانة على أفراد مجتمع البحث المشاركين فيه ، وتتمثل هذه الفترة من بداية الفصل الدراسي الأول وحتى نهاية ذلك الفصل من العام الدراسي ١٤٢٣هـ ؛ من تاريخ ٧/١٤ إلى تاريخ استلام آخر استبانة مرسلة في تاريخ ١١/٢٥.

٣- المجال المكاني: يتعلق النطاق المكاني للدراسة بالمكتبات المركزية والفرعية لجامعة الملك سعود وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في مدينة الرياض، إلى جانب مكتبة كلية الآداب، ومكتبة كلية التربية / الأقسام

العلمية اللتين تمثلان المكتبات التابعة لإدارة كليات البنات في مدينة الرياض التي تقع تحت مظلة وزارة التربية والتعليم.

خامساً- أداة الدراسة :

تمثلت أداة الدراسة في الاستبانة المكونة من أربعة أجزاء والتي جاءت على النحو الآتي :

الجزء الأول: ويشتمل على تسعة أسئلة عامة تتعلق بالخصائص الديموغرافية لمجتمع الدراسة ، وهي : الجنس؛ والعمر؛ والحالة الاجتماعية؛ والمؤهل التعليمي؛ والتخصص؛ ونوع الوظيفة المشغولة في المكتبة؛ وعدد سنوات الخدمة .

الجزء الثاني: ويشتمل على (٤٣) متغيراً تنبع من مشكلات فعلية توجد في بيئة المؤسسات المعلوماتية ويمكن أن تسبب الإحساس بالضغط النفسي إذا واجهها أمناء المكتبات، وصنفت تلك المتغيرات تحت ثمانية أبعاد ترمي الدراسة إلى قياسها وهي كالتالي:

أولاً: الضغوط الناتجة من العبء الوظيفي.

ثانياً : الضغوط الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري.

ثالثاً: الضغوط الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددها.

رابعاً: الضغوط الناتجة من الاتصال الإنساني.

خامساً: الضغوط الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي.

سادساً: الضغوط الناتجة من المردود المادي.

سابعاً: الضغوط الناتجة من التطور المهني.

ثامناً: الضغوط الناتجة من بيئة العمل.

الجزء الثالث: ويشمل الانفعالات الشعورية النفسية والسلوكية التي تصاحب ضغوط العمل، والتي تصنفها الدراسة إلى (٢٩) متغيراً تمثل في مجموعها الآثار السلبية والإيجابية الناتجة من ضغوط العمل.

الجزء الرابع: ويشتمل على سؤال مفتوح يتيح لمجتمع الدراسة الحرية في إدراج إية معلومات يرغبون في إضافتها حول الموضوع المدروس.

- طريقة بناء الاستبانة :

من خلال استعراض الباحثة للدراسات السابقة؛ والأبحاث العلمية التي تناولت موضوع ضغوط العمل والأدوات القياسية المستخدمة في هذه الدراسات، إلى جانب اطلاعها على بعض المقاييس التي تناولت ضغوط العمل بصفة عامة مثل (مقياس ضغوط العمل)، (ومقياس السلوك القيادي) ومقياس (الضغط النفسي المتسبب عن الحياة المهنية) تم تحديد أبعاد الدراسة الراهنة، وصياغة العبارات المناسبة لكل بُعد من الأسئلة المتعلقة بقياس مصادر ضغوط العمل. ولقد طورت الباحثة مقياساً مناسباً لها يتفق مع بيئة العمل في المكتبات دون الاعتماد على مقياس محدد سابق، مستفيدة من المصادر التي اطلعت عليها.

واستخدام مقياس الشكل المتدرج ليكرت (LIKERT:1961) الذي يعد من أهم مقاييس الاتجاه لامتيازه بسهولة التصميم، إلى جانب إتاحة الحرية للمشاركين

في اختيار إجابة واحدة من بين عدد مختلف من الإجابات البديلة التي تمثل حالتهم. ويتدرج المقياس في الجزء الخاص بمصادر ضغوط العمل من الإيجابية إلى السلبية كالآتي:

أوافق. أوافق بشدة. أوافق إلى حد ما- لا أوافق- لا أوافق بشدة.

أما الجزء المخصص في التعرف إلى تأثر العاملين بمصادر ضغوط العمل، فقد تم تدرجها في العبارات الآتية:

مطلقاً- أحياناً- غالباً- دائماً.

- الصدق والثبات:

قامت الباحثة باختبار صدق الاستبانة وثباتها وفق المعايير العلمية المستخدمة، وذلك بعرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات لاستشارتهم، بغرض معرفة صدق محتواها، من حيث ملاءمة عباراتها لقياس ضغوط العمل التي تحقق أهدافها. كما تم عرضها على مجموعة من العاملين المشاركين في الدراسة، للتأكد من سهولة الألفاظ الواردة فيها والتقائها مع مفهوم العاملين. وبناء على ما ورد من ملاحظات قامت الباحثة بتعديل صياغة العبارات واستبعاد بعضها أو دمجه حتى خرجت في شكلها النهائي الوارد في الملحق رقم (١).

- إجراءات تطبيق الاستبانة:

بعد التأكد من صدق الاستبانة وثباتها حصلت الباحثة على أذن بالتوزيع من المسؤولين في الجهات المعنية، ثم تم توزيعها بشكل رسمي على المكتبات المركزية

لكل من جامعة الملك سعود، وجامعة الإمام عن طريق عمداء شؤون المكتبات الذين تمت المتابعة معهم هاتفيًا. أما المكتبات النسائية فقد تولت الباحثة مهمة التوزيع والجمع بالتعاون مع المسؤولات في تلك المكتبات.

ولكن الباحثة تعتقد - وللأمانة العلمية في هذا المقام، وليتم تلافي مثل ذلك في الدراسات اللاحقة إن شاء الله- أنه قد يكون لإرسال استبانة الدراسة للعاملين في المكتبات المشاركة عن طريق المسؤولين فيها لتوزيعها وجمعها منهم، بعض الأثر على نتائج الدراسة، وعلى استجابة العاملين وتعبيرهم الحقيقي لمشاعرهم تجاه العمل، واتسام بعض الإجابات بالتحفظ من قبل المشاركين. والحقيقة أن الذي أجبر الباحثة على هذه الطريقة في توزيع الاستبانات وجمعها، هو كون الباحثة امرأة فليس لديها خيار آخر للتوزيع بالذات في المكتبات المخصصة للذكور، بجانب انشغالها بعمل أكاديمي وإداري صباحي. إلا أنه في الواقع كان يفترض أن تكون إعادة الاستبانة عن طريق البريد أو الفاكس. وذلك خاصة بعد أن تلقت الباحثة بعض الإشعارات من مجتمع بحثها عن طريق بعض المكالمات الهاتفية التي تفيد عدم قدرة العاملين المشاركين على الإفصاح عن شعورهم الحقيقي بسبب جمع الاستبانات المعادة من قبل المسؤولين عن هؤلاء العاملين بالعمل. أما المعطيات الأخرى أو العامل الآخر الذي تعتقد الباحثة أنه أثر على نتائج الدراسة فهو ميل غالبية المشاركين في الدراسة إلى اختيار الإجابات المعتدلة أو التي يمكن أن يطلق عليها محايدة، وذلك يعكس في رأي الباحثة تخوف مجتمع البحث من الإجابات الصريحة المباشرة تجنباً للمشاكل وإراحة للنفس والضمير من ذكر إجابة لصالح العمل أو ضده.

وعلى أية حال تعد المشاعر السابقة بحد ذاتها نوعاً من أنواع الضغوط التي قد يقيد بها الأفراد أنفسهم أو تفرض عليهم من جهات عملهم تشعرهم بعدم الحرية والقدرة على التعبير عن مشاعرهم الحقيقية ، مما يدفعهم بالتالي إلى تراكم مشاعر وجدانية سلبية تؤثر عليهم.

سادساً- التحليل الإحصائي ومعالجة البيانات:

بغرض عرض معطيات الدراسة ووصفها تبعاً لأهداف الدراسة وتساؤلاتها ، تم مراجعة الاستبانات المتحصل عليها من العاملين من أمناء المكتبات المشاركين في الدراسة في البداية للتعرف إلى العاملين الذين أفادوا أنهم لا يشعرون بضغوط العمل ، لفصلهم عن بقية المجيبين الذين أجابوا أنهم يقعون تحت ضغوط العمل والذين يعدون مجتمع الدراسة الحقيقي التي تنطبق عليهم معطياتها ، حيث إن الفئة الأولى لا تنطبق عليها جميع أهداف الدراسة ، فبالتالي تمت معالجة إجاباتها يدوياً باستخدام التكرارات والنسب المئوية.

أما الفئة الأخرى التي أشارت أنها تعاني من الضغوط فقد قامت الباحثة بترميزها ، ومعالجة بياناتها وتحليلها بالأسلوب الإحصائي الوصفي ، باستخدام الحاسب الآلي من خلال برنامج "Statistical Analysis System "SAS.

وتتمثل المعالجة التي تمت للبيانات في الإحصاءات الآتية:

١- التكرارات والنسب المئوية للبيانات ، لإعطاء صورة سريعة عن مصادر ضغوط العمل المدروسة بشكل مختصر ومبسط ، وذلك بعد عرضها على هيئة جداول.

٢- الحصول على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة وكل محور من المحاور الثمانية التي شملتها الدراسة، مع ترتيب تلك العبارات أو المتغيرات ترتيباً تصاعدياً حسب تسلسلها الرتبي، بحيث تشير الدرجة الأدنى إلى الدرجة الأكبر من الضغوط في حين تشير الدرجة الأعلى إلى الدرجة الأقل من الضغوط.

٣- استخراج معامل ارتباط سيبرمان للتعرف إلى العلاقات الوثيقة بين متغيرات الدراسة. وذلك بهدف تحديد الفروق بين استجابات فئات أفراد مجتمع الدراسة عند وجود دلالة إحصائية بين إحدى المجموعات عند كل مستوى من ضغوط العمل وآثارها. وتشير علامة (*) في الجداول الخاصة بهذا التحليل إلى وجود علاقة معنوية قوية سلبية أو إيجابية بين المتغيرين عند درجة ٠٠٥ أو درجة معنوية أقوى (**) عند ٠٠١.

ويعبر الارتباط الإيجابي عن تزايد متغير ضغط العمل تبعاً للمتغيرات الديموغرافية للمشاركين في الدراسة الراهنة، في حين يشير الارتباط السلبي إلى وجود علاقة ذات قيمة أيضاً بين تلك المتغيرات ولكن متناقضة.



الفصـل الخامس

ضغوط العمل في المكتبات الأكاديمية

تحليل البيانات :

إن السر الحقيقي في نجاح أي عمل هو فهم قدرات العاملين فيه ونفسياتهم بأسلوب علمي مدروس، يستشف بياناته من البيئة الفعلية لمجال العمل. وذلك هو الاهتمام الرئيس للباحثة في هذه الدراسة التي تركز على قياس متغيرات محيط العمل في المكتبات الأكاديمية المسببة للضغط، إلا أنه لم يتم تناول العوامل الاجتماعية والشخصية للعاملين عدا بعض المتغيرات التي لا بد من دراستها لتأثيرها المباشر الذي لا يمكن فصله عن مصادر ضغوط العمل كالجنس، والعمر، والخبرة، والتخصص، وغيرها مما ذكر في الأسئلة العامة لهذه الدراسة.

ويعرض هذا الجزء من الدراسة نتائج بيانات المسح الميداني للدراسة الميدانية وتحليلها وتفسيرها، في ضوء أسئلتها وأهدافها، مع مناقشتها ومقارنتها بمعطيات الدراسات الأخرى. وذلك كما هو موضح فيما يلي :

أولاً- الأسئلة العامة :

١- صفات العاملين الديموغرافية في المكتبات الأكاديمية المشاركة في الدراسة:

شملت الدراسة أسئلة عامة تم توجيهها لجميع العاملين المشاركين، وهي عبارة عن تسعة أسئلة يفيد الأول والثاني منها بالتعريف بالمؤسسات الأكاديمية والعاملين فيها، والمكتبات التي تجاوبت بالاشتراك بالدراسة بوصفها مجتمعاً فعلياً لها، ولقد تم عرض ذلك بالتفصيل في الجدول (رقم ٢-٣) من الفصل السابق من الدراسة الذي يتناول منهج الدراسة ومجتمعها.

أما بقية الأسئلة العامة من السؤال الثالث إلى التاسع فقد كانت تهدف إلى التعرف إلى الصفات الديموغرافية لذلك المجتمع والتي قد يكون لها تأثير في تكوين ضغوط العمل، حيثُ تم سؤال العاملين في تلك المكتبات والمشاركين في

الدراسة الراهنة حول سماتهم الشخصية وخصائصها التي تحدد شخصية كل فرد منهم من حيث الجنس، والحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل الدراسي، وعدد سنوات الخدمة، والتخصص والوظيفة المشغولة، مما يعطي صورة متكاملة عن ذلك المجتمع، ومن أجل الاختصار وإعطاء القارئ صورة وافية عن خصائص المجتمع المشارك في الدراسة تم تصميم الجدول رقم (٤) والذي يظهر بحسب مقتضيات العرض والتحليل كالآتي:

الجدول رقم (٤) الصفات الديموغرافية لمجتمع الدراسة

الجنس			**الحالة الاجتماعية**		
أنثى	٤٦	٪٥١،١	متزوج	٦٨	٪٧٥،٦
ذكر	٤٤	٪٤٨،٩	غير متزوج	٢١	٪٢٣،٣
المجموع	٩٠	٪١٠٠	المجموع	٩٠	٪١٠٠
العمر			عدد سنوات الخدمة		
٢٥-٢٩	٣١	٪٣٤،٤	من سنة - ٥ سنوات	٢٨	٪٣١،٠١
٣٠-٣٤	٢٩	٪٣٢،٢	من ٦-١٠سنوات	٢٠	٪٢٢،٢
٣٥-٣٩	١٩	٪٢١،١	أكثر من ١٥ سنة	١٩	٪٢١،١
٢٠-٢٤	٩	٪١٠،٠	أقل من سنة	١٤	٪١٥،٦
٤٠-٤٤	٢	٪٢،٠	من ١١-١٥سنة	٩	٪١٠،٠
المجموع	٩٠	٪١٠٠	المجموع	٩٠	٪١٠٠
المؤهل			التخصص والوظيفة المشغولة		
بكالوريوس	٤٨	٪٥٣،٣	مكتبات	٦٠	٪٦٦،٧
دبلوم	٢٤	٪٢٦،٧	تخصص آخر	٣٠	٪٣٣،٣
ثانوي	١٤	٪١٥،٦	فنية	٤٦	٪٥١،١
ماجستير	٢	٪٢،٢	إدارية	٤١	٪٤٥،٦
دكتوراه	٢	٪٢،٢	كتابية	٣	٪٣،٣
المجموع	٩٠	٪١٠٠	المجموع	٩٠	٪١٠٠

يتبين في الجدول رقم (٤) من تحليل جنس العاملين المشاركين في الدراسة أن عدد الإناث يمثل الغالبية من مجتمع الدراسة حيث بلغ عدد العاملات ٤٦ بنسبة (٥١،١٪) أما الذكور فقد كان عددهم ٤٤ بنسبة (٤٨،٩٪)، ورغم الزيادة الطفيفة في عدد الإناث في مجتمع الدراسة إلا أنه يمكن القول إنه مجتمع متجانس ومثالي لبحث موضوع ضغوط العمل.

أما فيما يتعلق بالحالة الاجتماعية فيظهر أن المتزوجين يمثلون الغالبية من الشريحة المدروسة الذي كان عددهم ٦٨بنسبة (٧٥،٦٪) ، في حين أن العاملين من غير المتزوجين عددهم ٢١ بنسبة (٢٣،٣٪).

وإذا انتقلنا إلى أعمار العاملين المشاركين نجد أن فئة ٢٥-٢٩ تمثل الفئة الأكثر في مجتمع الدراسة، حيث أشار إلى هذه الفئة أكثر المشاركين في الدراسة وعددهم ٣١ ونسبتهم (٣٤،٤٪)، يليهم من حيث العدد الذين ينتسبون إلى الفئة العمرية التي ما بين ٣٠-٣٤ سنة بنسبة(٣٢،٢٪)، ثم الذين تتراوح أعمارهم بين ٣٥-٣٩ سنة بنسبة (٢١،١٪)، وأشار إلى أصغر فئة عمرية والتي تتراوح بين ٢٠-٢٤سنة نسبة (١٠،٠٪) من مجتمع الدراسة، في حين أن أكبر فئة عمرية والتي تتراوح بين ٤٠- ٤٤ سنة لم يشر إليها غير نسبة(٢،٠٪) من المشاركين في الدراسة. وهذا يعني أن أغلب العاملين في المكتبات الأكاديمية من فئة الشباب الذي ينظر إليهم الجميع بأمل بأن تتطور الخدمات المكتبية على أيديهم.

وعند تحليل سنوات الخدمة للمشاركين في الدراسة يتضح من الجدول السابق أن فئة (من سنة - إلى٥ سنوات) مثلت أعلى نسبة (٣١،٠٪) وهذا يعني وجود فئة كبيرة من العاملين في المكتبات الأكاديمية حديثي العهد نسبياً بالعمل

بها، تلتها الفئة التي خدمتها (من ٦- إلى ١٠ سنوات) وكانت نسبتهم (٢٢،٢٪). ثم الفئة التي أشارت إلى أن لديها خدمة أكثر من ١٥ سنة بنسبة (٢١،١٪)، ومثلت فئة من لهم أقل من سنة خبرة نسبة (١٥،٦٪)، وأخيرًا أفادت نسبة(١٠،٠٪) من مجتمع الدراسة أن لديهم خدمة تتراوح بين ١١-١٥ سنة. ويلاحظ بشكل عام من تحليل البيانات المتعلقة بالخبرة وإفادة مجموعة ليست بالقليلة أن لديها خدمة تتراوح بين ١١- إلى ١٥ سنة أو أكثر من ١٥سنة يبلغ مجموع عددهم ٢٩ من العاملين، وبمقارنة تلك النتائج بنتائج الفئات العمرية للعاملين يتضح أنها قد لا تتناسب فيما بينها، فلعل البعض أشار إلى فئة عمرية لا تمثل عمره الحقيقي أو قد يكون العكس صحيحاً بالإشارة إلى فئات لا تمثل عدد سنوات الخبرة الفعلية.

وبمعالجة البيانات التي تتعلق بالمؤهل الدراسي تبين أن أكثر من نصف العاملين المشاركين في مجتمع الدراسة الراهنة من حملة البكالوريوس حيث أشارت إلى ذلك نسبة (٥٣،٣٪)، يليهم الحاصلون على دبلوم بنسبة (٢٦،٧٪)، ثم الحاصلون على الثانوية العامة بنسبة (١٥،٦٪)، وأخيراً الحاصلون على درجتي الماجستير والدكتوراه بنسب متساوية بلغت لكل منهما (٢،٢٪).

وإذا انتقلنا إلى التخصص والوظائف التي يشغلها العاملون في المكتبات الأكاديمية المدروسة نلاحظ أن معظمهم من المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات وذلك بنسبة (٦٦،٦٪) وهذا بالتأكيد وضع طبيعي، تقابلهم نسبة (٣٣،٤٪) من غير المتخصصين. وفيما يتعلق بالوظائف التي يشغلها أولئك العاملون نجد أن أكثر من النصف يشغل وظائف فنية بنسبة (٥١،١٪)، أما شاغلو الوظائف الإدارية فنسبتهم (٤٥،٦٪)، يليهم وبنسبة ضئيلة تدعو للتعجب

الوظائف الكتابية بنسبة (٣٫٣٪)، حيث لا يمكن أن يعقل أن تكون المكتبات المشاركة لا تضم سوى هذه النسبة البسيطة من العاملين المصنفين على وظائف كتابية، ولا تجد الباحثة تفسيراً لذلك إلا أن البعض قد يرى انتقاصاً لمسمى هذه الوظيفة وبالتالي لم يشر إليها، أو لكون المكتبات المشاركة لا تلتزم بالتصنيف الوظيفي عندما تزيد عليها الأعمال وتشرك كل من يعمل في المكتبة ، وبالتالي صنف هؤلاء العاملون أنفسهم بناء على الأعمال والوظائف التي يقومون بها لا على مسمياتهم الوظيفية التي عينوا عليها، وقد يكون العكس صحيحاً أيضاً.

ثانياً- التعرف إلى مصادر الضغوط :

٢- الشعور بضغط العمل:

تنقسم ضغوط العمل بحسب المصادر المسببة لها والتي تنشأ عنها الضغوط، ولتعقد التركيبة النفسية والفكرية الإنسانية وصعوبة تحليلها وفهمها أو تجريدها، تنوعت منابع تلك المصادر ما بين نفسي له علاقة بشخصية الفرد؛ واجتماعي ذي علاقة بالبيئة الاجتماعية العامة والأسرية؛ ونمط المؤسسة التنظيمي التي يعمل بها؛ والظروف المادية لبيئة عمله، ولهذا التعدد نجد اختلافًا بين الباحثين حول تصنيف مصادر تلك الضغوط، وما تتضمنه من متغيرات مسببة لها لكثرتها وتعقد ارتباطها. وهذا ما دعا الباحثة إلى عدم تبني نموذج سابق لمصادر ضغوط العمل لدراستها، وإنما عمدت إلى الاختيار من بين تلك المصادر الأكثر شيوعاً والتي تناسب مجال العمل المهني في المكتبات ومراكز المعلومات، لا سيما أن مجال التخصص في علم المكتبات يخلو من وجود نماذج سابقة لحداثة الموضوع. وبناءً عليه تم تقسيم مصادر الضغوط في الدراسة

الحالية إلى ثمانية محاور تتعلق بشكل مباشر بالمصادر التنظيمية للعمل وبيئته، وكانت على النحو الآتي:

١- الضغوط الناتجة من العبء الوظيفي.

٢- الضغوط الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري.

٣- الضغوط الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددها.

٤- الضغوط الناتجة من الاتصال الإنساني.

٥- الضغوط الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي.

٦- الضغوط الناتجة من المردود المادي.

٧- الضغوط الناتجة من التطور المهني.

٨- الضغوط الناتجة من بيئة العمل.

ولكن قبل البدء في عرض مصادر ضغوط العمل التي يمكن أن يعاني منها العاملون في المكتبات الأكاديمية المشاركة في الدراسة، تم توجيه سؤال تكون أجابته مختصرة بـ (نعم أو لا) يفصح في الوقت ذاته عن شعور العاملين ويبين ما إذا ما كانوا يعانون من ضغوط في أعمالهم، حيث لا طائل من اشتراك عاملين لا يشعرون بالضغوط في عملهم. كما تجدر الإشارة إلى أنه ستتم مناقشة محاور ضغوط العمل بعرضها أولاً في جداول تكرارية توضح توزيعها العددي ونسبها المئوية، ثم من خلال جداول تعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل محور من محاور تلك الضغوط مع التعليق عليها بعد ترتيبها وفق تسلسل رقم الجدول والتفريع الهجائي.

أما مستوى الضغوط في المكتبات المشاركة بالدراسة فيمكن التعرف إليه بالاطلاع على الجدول رقم (٥) التالي :

الجدول رقم (٥) حجم ضغط العمل في مجتمع الدراسة

حجم الشعور بضغوط العمل	المجموع	النسبة
نعم	٩٠	٨٥٫٧٪
لا	١٥	١٤٫٣٪
المجموع	١٠٥	١٠٠٪

أسفر استفتاء العاملين المشاركين في الدراسة عن مدى شعورهم بضغوط في أعمالهم التي يمارسونها عن المعطيات التي يعرضها الجدول رقم (٥) حيث أشار ٩٠ منهم بنسبة (٨٥٫٧٪) من مجتمع الدراسة المشاركين فيها إلى أنهم يشعرون أنهم يقعون تحت ضغوط عمل عند ممارستهم لمهنتهم، في حين أفاد ١٥ بنسبة (١٤٫٣٪) من المشاركين في الدراسة بأنهم لا يشعرون بأي ضغوط عمل عند ممارسة المهنة.

٣- أنماط مصادر الضغوط :

يتضح من الجدول (رقم ٦-أ) استجابة أفراد مجتمع الدراسة للمستوى الأول من ضغوط العمل الناتجة من العبء الوظيفي والمتضمنة عبارات ضغوط العمل (١-٦)، حيث تمثل كل واحدة منها مصدرًا مختلفًا من مصادر الضغوط التي قد يواجهها العاملون في المكتبات ومراكز المعلومات، وجاءت إجابة مجتمع الدراسة الراهن على الشكل الآتي الذي يوضح تكراراته ونسبه الجدول رقم (٦ - أ):

الجدول رقم (٦- أ) توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من العبء الوظيفي

	أولاً: الضغوط الناتجة من العبء الوظيفي	أوافق ١	أوافق بشدة ٢	أوافق إلى حد ما ٣	لا أوافق ٤	لا أوافق بشدة ٥	بدون إجابة ٦	المجموع	النسب
١	لا أقوم بعمل ذي قيمة أو هدف واضح	٥ ٥،٦	١ ١،١	٧ ٧،٨	٢٩ ٣٢،٢	٣٣ ٣٦،٧	١٥ ١٦،٧	٩٠	١٠٠
٢	أشعر بملل من رتابة العمل وعدم التجديد	١١ ١٢،٢	١٤ ١٥،٦	١٢ ١٣،٣	٢٢ ٢٤،٤	١٦ ١٧،٨	١٥ ١٦،٧	٩٠	١٠٠
٣	الأعمال التي أقوم بها لا تتفق مع مؤهلاتي العلمية	٤ ٤،٤	١٣ ١٤،٤	٦ ٦،٧	٣١ ٣٤،٤	٢١ ٢٣،٣	١٥ ١٦،٧	٩٠	١٠٠
٤	العمل الموكل إلي يفوق طاقتي	١ ١،١	١١ ١٢،٢	١٥ ١٦،٧	٢٣ ٢٥،٦	٢٥ ٢٧،٨	١٥ ١٦،٧	٩٠	١٠٠
٥	عدم تكليفي بأي عمل	٣ ٣،٣	-	٤ ٤،٤	٢٩ ٣٢،٢	٣٩ ٤٣،٣	١٥ ١٦،٧	٩٠	١٠٠
٦	لا أملك سلطة كافية للقيام بالمسؤوليات المكلف بها	٥ ٥،٦	٧ ٧،٨	١٦ ١٧،٨	٢٦ ٢٨،٩	٢١ ٢٣،٣	١٥ ١٦،٧	٩٠	١٠٠

بتحليل المعطيات التي تتسبب في ضغوط العمل للعاملين في المكتبات الأكاديمية بحسب التوزيع التكراري والنسب المئوية لها كما هو موضح في الجدول

رقم (٦- أ) الذي يتناول مصادر الضغوط الناتجة من العبء الوظيفي، يتضح أن ٥ من المشاركين بالدراسة بنسبة(٥٫٦ ٪) وافقوا على أن عدم قيامهم بعمل ذي قيمة أو هدف واضح يسبب لهم ضغوطًا في العمل، في حين وافق بشدة واحد بنسبة (١٫١ ٪) على هذا المصدر، وأفاد ٧ آخرون بنسبة (٧٫٨ ٪) بأن ذلك المصدر يشكل لهم ضغطاً في العمل إلى حد ما. كما لم يوافق ٢٩ بنسبة (٣٢٫٢ ٪) ٣٣ بنسبة (٣٦٫٧ ٪) على أن العمل الذي يقومون به ليس له قيمة أو هدف بإشارتهم إلى عبارة لا أوافق. ولا أوافق بشدة وبالتالي لا يمثل لهم هذا المصدر أي ضغوط.

أما فيما يتعلق بالشعور بالملل من رتابة العمل وعدم التجديد بوصفه مصدراً من مصادر ضغوط العبء الوظيفي فقد وافق ١١ بنسبة(١٢٫٢ ٪) على هذا البند، في حين وافق بشدة ١٦ بنسبة(١٥٫٦ ٪)، وكان عدد الموافقين إلى حد ما ١٢ مشاركاً بنسبة (١٣٫٣ ٪). في حين لم يوافق ولم يوافق بشدة على هذا البند ٢٢ بنسبة (٢٤٫٤ ٪) للأول منهم الذين لم يوافقوا و١٦ بنسبة(١٧٫٧ ٪) للذين لا يوافقون بشدة على هذا البند من المشاركين في الدراسة. ويلاحظ هنا ارتفاع المؤشرين إلى هذا البند وذلك قد يعود إلى رتابة العمل خاصة في العمل الفني والكتابي الذي لا يكون له علاقة بجمهور المكتبة.

وفيما يتعلق بالأعمال التي يقوم بها العاملون في المكتبات التي لا تتفق مع المؤهلات العلمية لهم فقد أشار ٤ بنسبة (٤٫٤ ٪) إلى هذا البند بعبارة أوافق، ووافق بشدة على هذا المصدر ١٣ بنسبة (١٤٫٤ ٪) من المشاركين في الدراسة، أما من وافق إلى حد ما فكان عددهم ٦ بنسبة (٦٫٧ ٪). ولم يوافق ٣١ على هذا المصدر وذلك بنسبة (٣٥٫٤ ٪)، وكذلك لم يوافق بشدة ٢١ من المشاركين بنسبة (٢٣٫٣ ٪) على هذا البند.

ومن البنود التي تم تضمينها لمصدر الضغوط الناتجة من العبء الوظيفي بند "العمل الموكل إلي يفوق طاقتي" الذي وافق علية بشدة ١١ بنسبة (١٢٫٢٪)، وذكره واحد فقط بنسبة (١٫١٪) بعبارة موافق، وأشار إليه كذلك بعبارة أوافق إلى حد ما ١٥ بنسبة (١٦٫٧٪) من المشاركين في الدراسة. في حين لم يوافق على هذا البند ٢٣ بنسبة (٢٥٫٦٪). أما الذين لم يوافقوا بشدة على ذلك المصدر فعددهم ٢٥بنسبة (٢٧٫٨٪) من المشاركين في الدراسة الحالية.

أما الذين يعانون من البطالة المقنعة بوصفها مصدراً من مصادر ضغوط العمل لعدم تكليفهم بأي عمل فقد وافق ٣ بنسبة(٣٫٣٪) على أن ذلك يعد لهم مصدراً من مصادر الضغط، وأيدهم إلى حد ما ٤ بنسبة (٤٫٤٪)، في حين لم يشر أحد من المشاركين بالدراسة إلى هذا البند بعبارة أوافق بشدة، ويدل قلة عدد المشيرين إلى هذا المصدر إلى أن المكتبات الأكاديمية المدروسة تحتاج في إعمالها إلى جميع العاملين فيها. هذا مع العلم أن ٢٩ بنسبة (٣٢٫٢٪) لم يوافقوا على أن ذلك يشكل لهم مصدراً من مصادر ضغوط العمل، ووافقهم بشدة ٣٩ بنسبة (٤٣٫٣٪) من المشاركين.

ووافق ٥ بنسبة (٥٫٦٪) على بند "لا أملك سلطة كافية للقيام بالمسؤوليات المكلف بها" بوصفه مصدراً من مصادر الضغط لتلك الفئة، كما وافقهم بشدة ٦ بنسبة (٦٫٧٪) من المشاركين في الدراسة، إضافة إلى ١٦ بنسبة (١٧٫٨٪) وافقوا إلى حد ما على هذا البند. في حين لم يوافق بشدة ٢٦ بنسبة (٢٨٫٩٪) من المشاركين، وكذلك لم يوافق بشدة ٢١ وبنسبة (٢٣٫٣٪) من المشاركين في الدراسة الحالية.

الجدول رقم (٦- ب)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من العبء الوظيفي

	أولاً: الضغوط الناتجة من العبء الوظيفي	ترتيب مصدر الضغوط في الاستبانة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	أشعر بملل من رتابة العمل وعدم التجديد	٢	٣،٢٤	١،٨٨٨
٢	لا أملك سلطة كافية للقيام بالمسؤوليات المكلف بها	٦	٣،٦٨	١،٣٨٣
٣	الأعمال التي أقوم بها لا تتفق مع مؤهلاتي العلمية	٣	٣،٦٩	١،٤٥٩
٤	العمل الموكل إلي يفوق طاقتي	٤	٣،٨٠	١،٢١٦
٥	لا أقوم بعمل ذي قيمة أو هدف واضح	١	٤،١٢	١،١٨٨
٦	عدم تكليفي بأي عمل	٥	٤،٣٥	٠،٨٢٤

يتضح من الجدول السابق أن الشعور بالملل من رتابة العمل وعدم التجديد هو الأكثر ضغطاً على العاملين في المكتبات المشاركة في الدراسة وذلك بمتوسط حسابي(٣،٢٤) وانحراف معياري (١،٨٨٨). وقد ينشأ هذا الشعور غالباً عندما يستمر الموظف لفترة طويلة في مكان العمل نفسه ويمارس الوظائف والمهام نفسها ، فالنفس البشرية دائماً تواقة إلى التجديد والتغيير، ولمعرفة الله سبحانه وتعالى بخلقه تنوعت حتى العبادات ما بين صلاة وزكاة وحج وصدقة... ، لذا ينبغي على المسؤولين عن المكتبات تفهم أهمية التجديد بالنسبة للموظف، وأن يكون ذلك ضمن خطة لا تؤثر على سير العمل.

يلي ذلك مصدر (لا أملك سلطة كافية للقيام بالمسؤوليات المكلف بها)، بمتوسط حسابي ٣،٦٨ ، وانحراف معياري ١،٣٨. ثم (الأعمال التي أقوم بها لا

تتفق مع مؤهلاتي العلمية) بمتوسط حسابي ٣،٦٩، وانحراف معياري ١،٣٥٩
وفي الواقع تعد هذه النتيجة متوقعة حيث تسند بعض الإدارات العليا بعض المها
لموظف كفء يمتلك العلم وخبرة مناسبة لتأدية العمل والواجبات الوظيفية المسند
إليه دون تفويض جزء من صلاحياتهم لهذا الموظف. وهذا الوضع ينتج بالتأكي
ضغوطاً على هذا الموظف لعدم قدرته على ممارسة المهام الوظيفية المناط به
دون صلاحيات رسمية تخوله لذلك، كما يظهر في الوقت ذاته أمام الآخرين أن
مقصر في أداء واجباته الوظيفية.

ثم يتبع ذلك مصدر الضغط الذي ينتج من أن العمل الموكل يفوق طاق
العاملين، بمتوسط حسابي ٣،٨٠، وانحراف معياري ١،٢١٦، وبرغم توسط هذ
المصدر في مصادر الضغوط في الدراسة الحالية إلا أنه في الواقع لا يمكن أ
يصنف على أنه يشكل مصدر ضغط عمل واضحًا ذا دلالة إحصائية، وتتفق م
تلك النتيجة دراسة سبحي التي لم تتوصل معطياتها لوجود مصادر ضغوط عم
تتعلق بالعبء الوظيفي الذي يفوق طاقة الموظف (سبحي: ١٩٩٧م). ولكن النتيج
السابقة في الوقت نفسه تختلف مع عدد من الدراسات الأخرى التي أشارت إل
أن زيادة كمية العمل على العاملين تتسبب في شعورهم بالضغط حيث أكدت ذلك
دراسة ROGERS&ELLIS (ROGERS&ELLIS: ١٩٩٤م)، وكذلك دراسة العسكر الت
أظهرت أن مستوى الضغوط الناتجة عن كمية العمل كانت تتصدر الضغوط الت
يشعر بها مجتمع دراسته (العسكر: ١٩٨٨م).

ويأتي في آخر مصادر ضغوط العمل الناتجة من العبء الوظيفي المصدر (
أقوم بعمل ذي قيمة أو هدف واضح)، بمتوسط حسابي ٤،١٢، وانحراف معيار
١،١٨٨، وعدم تكليفي بأي عمل، بمتوسط حسابي ٤،٣٥، وانحراف معياري ٠،٨٢٤.

ويتضح مما سبق بصفة عامة أن ضغوط العمل الناتجة من العبء الوظيفي المسندة إلى العاملين في مكتبات الدراسة تشكل مستوى ضغط منخفضًا على العاملين في المكتبات الأكاديمية المشاركين في الدراسة الراهنة.

الجدول رقم (٧-أ)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري

	ثانياً: الضغوط الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري	أوافق ١	أوافق بشدة ٢	أوافق إلى حد ما ٣	لا أوافق ٤	لا أوافق بشدة ٥	بدون إجابة ٦	المجموع	النسبة
٧	رئيسي يتوقع مني جهداً أكبر من طاقتي	١١ ١٢،٢	٤ ٤،٤	١٧ ١٨،٩	٢٣ ٢٥،٦	٢٠ ٢٢،٢	١٥ ١٦،٧	٩٠	٪١٠٠
٨	رئيسي ليس عادلاً في عملية توزيع الأعمال	٦ ٦،٧	٩ ١٠،٠	١٠ ١١،١	٢٤ ٢٦،٧	٢٦ ٢٨،٩	١٥ ١٦،٧	٩٠	٪١٠٠
٩	أؤدي النشاطات بطريقة خاطئة لإرضاء رئيسي	٢ ٢،٢	١ ١،١	٦ ٦،٧	٢٢ ٢٤،٤	٤٣ ٤٧،٨	١٥ ١٦،٧	٩٠	٪١٠٠
١٠	اختلف في وجهات نظري مع المسؤولين عن المكتبة	١٢ ١٣،٣	١١ ١٢،٢	١٩ ٢١،١	٢٠ ٢٢،٢	١٣ ١٤،٤	١٥ ١٦،٧	٩٠	٪١٠٠
١١	لا تتاح لي الفرصة للمشاركة في صنع القرارات	٧ ٧،٨	٢١ ٢٣،٣	١٢ ١٣،٣	١٧ ١٨،٩	١٨ ٢٠،٠	١٥ ١٦،٧	٩٠	٪١٠٠

يشير الجدول رقم (٧- أ) الذي يفسر معطيات ضغوط العمل الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري إلى وجود ١١ من العاملين بنسبة(١٢،٢٪) من مجتمع الدراسة الحالية يوافقون على أن مصادر الضغوط لديهم تنشأ من توقع رئيسهم

في العمل جهداً أكبر من طاقتهم، في حين أشار ٤ بنسبة (٤،٤٪) لعبارة موافق بشدة على هذا المصدر، وأشار ١٧ بنسبة(١٨،٩٪) إلى عبارة أوافق إلى حد ما. أما الذين لا يرون أن مصادر ضغوط العمل لديهم تنشأ من توقع رئيسهم في العمل جهداً أكبر من طاقتهم فكان عددهم ٢٣ بنسبة(٢٥،٦٪) لمن أشاروا إلى عبارة لا أوافق و ٢٠ بنسبة (٢٢،٢٪) لمن ذكروا أنهم لا يوافقون بشدة على هذا المصدر.

وحول ما يتعلق بأن الرئيس في العمل ليس عادلاً في عملية توزيع الأعمال بوصفه مصدراً من مصادر ضغوط العمل فقد أشار ٦ بنسبة (٦،٧٪) إلى هذا المصدر بعبارة أوافق، ووافق بشدة ٩ بنسبة (١٠،٠٪)، في حين أشار ١٠ بنسبة (١١،١٪) إلى عبارة أوافق إلى حد ما. ولم يوافق على ذلك المصدر ٢٤ بنسبة (٢٦،٧٪)، وكذلك لم يوافق بشدة ٢٦ بنسبة(٢٨،٩٪) من مجموع العاملين المشاركين في الدراسة.

أما عن بند (أؤدي النشاطات بطريقة خاطئة لإرضاء رئيسي) فأشار إليه ٢ من المشاركين بنسبة(٢،٢٪) بعبارة أوافق، و ١ بنسبة (١،١٪) بعبارة أوافق بشدة، و ٦ بنسبة (٦،٧٪) بعبارة أوافق إلى حد ما. أما عدد الذين لم يوافقوا فكان ٢٢ بنسبة (٢٤،٤٪)، وعدد الذين لم يوافقوا ٤٣ بنسبة(٤٧،٨٪) من إجمالي المشاركين في الدراسة.

وإذا انتقلنا إلى بند (أختلف في وجهات نظري مع المسؤولين عن المكتبة) بوصفه مصدراً من مصادر ضغط العمل نجد أن ١٢ بنسبة (١٣،٣٪) أشاروا إلى هذا المصدر بعبارة أوافق، وبعبارة أوافق بشدة ١١ بنسبة (١٢،٢٪)، وأوافق إلى حد ما ١٩ بنسبة (٢١،١٪)، في حين أن عدد الذين لا يشكل لهم هذا البند ضغطاً

كان ٢٠ فردًا بنسبة (٢٢،٢٪)، أما الذين لم يوافقوا بشدة فعددهم ١٣ بنسبة (١٤،٤٪) من مجموع المشاركين في الدراسة.

ويظهر أن بند (لا تتاح لي الفرصة للمشاركة في صنع القرارات) يعد بالنسبة للمشاركين في الدراسة في مرتبة متقدمة من ضغوط العمل الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري، رغم وروده في آخر فقرة من ذلك العنصر، حيث أشار ٢١ بنسبة (٢٣،٣٪) إلى عبارة موافق بشدة، و ٧ من المشاركين بنسبة(٧،٨٪) إلى عبارة موافق، و ١٢ بنسبة(١٨،٨٪) إلى موافق إلى حد ما. أما الذين لم يؤيدوا ذلك المصدر فعددهم ١٧ بنسبة (١٨،٩٪) لمن أشاروا لعبارة لا أوافق، و ١٨ بنسبة (٢٠،٠٪) للذين أشاروا لعبارة لا أوافق بشدة.

الجدول رقم (٧- ب)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري

	ثانياً: الضغوط الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري	ترتيب مصادر الضغوط في الاستبانة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	اختلف في وجهات نظري مع المسؤولين عن المكتبة	١٠	٣،١٥	١،٧٤٨
٢	لا تتاح لي الفرصة للمشاركة في صنع القرارات	١١	٣،٢٤	١،٨٠٦
٣	أؤدي النشاطات بطريقة خاطئة لإرضاء رئيسي	٩	٤،٣٩	٠،٨١٧
٤	رئيسي يتوقع مني جهداً أكبر من طاقتي	٧	٣،٤٩	١،٧٩٤
٥	رئيسي في العمل ليس عادلاً	٨	٣،٧٣	١،٦٣١

تشير نتائج التحليل المعروض في الجدول السابق الجدول (رقم٧- ب) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التعرض للضغوط نتيجة عدم وجود دعم إداري كافٍ موجه للعاملين في المكتبات المشاركة للدراسة، ويتقدم تلك الضغوط في هذا الجانب اختلاف وجهات نظر العاملين مع المسؤولين عن المكتبة، بمتوسط حسابي قدره (٣،١٥) وانحراف معياري (١،٧٤٨). ومع عدم الارتفاع الكبير لهذا المصدر لأنه يحتاج إلى وقفة لتصدره قائمة الدعم الإداري حيث إن اختلاف الرؤساء مع المرؤوسين يحدث آثارًا نفسية وسلوكية وجسمية تظهر على العاملين في شكل إحباط أو لامبالاة وقد تصل إلى سلوك عدواني، لذا ينبغي استخدام أسلوب التغذية المرتدة مع العاملين وتشجيعهم على الحوار (سبحي: ١٩٩٧م). كما ينبغي على المديرين والمشرفين بصفة عامة افتراض النية الحسنة في جميع العاملين لتعزيز الدعم الإداري الموجه من االمديرين إلى العاملين، حيث إن اتجاهات الرؤساء وتوقعاتهم تؤثر على طبيعة علاقاتهم بالموظفين أو العاملين الذين يشرفون عليهم، وكذلك الأسلوب الإشرافي الذي يتبعه المديرون في قيادتهم لهؤلاء الموظفين. فإذا ما كانت نظرة المديرين إيجابية نحو موظفيهم ويعاملونهم على أنهم يحبون العمل أصلاً، فإن ذلك سوف يؤثر على رفع معنويات الموظفين وزيادة رضاهم الوظيفي وبالتالي يقلل من ضغوط العمل عليهم، وبالمقابل إذا كانت النظرة سلبية فإن النتيجة سوف تكون أيضاً سلبية لمعنويات الموظفين ودرجة الضغوط التي يعانونها في العمل (هيجان:١٤١٩هـ، ١٨٠).

يلي ذلك المصدر (لا تتاح لي الفرصة للمشاركة في صنع القرارات) بمتوسط حسابي(٣،٢٤)وانحراف معياري (١،٨٠٦)، ويشير تقدم مصدر الضغط هذا

رغم عدم ارتفاع مستوى الضغط فيه إلى أهمية استطلاع المسؤولين في المكتبات المشاركة في الدراسة لآراء العاملين فيها لدعم معنوياتهم وإشعارهم بأنهم جزء رئيس في أي عملية تطويرية ، وتتفق هذا النتيجة مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات مثل دراسة العسكر وعبد الله التي توصلت إلى أن العاملين في مهنة التدريس والتمريض والخدمة النفسية يشعرون بضغوط العمل نتيجة لعدم مشاركتهم في اتخاذ قرارات العمل (العسكر؛ عبد الله: ١٩٨٨م) ، هذا بجانب المعطيات التي توصلت لها دراسة سبحي التي تبين من نتائجها أن المصادر المسببة لضغوط العمل لمجتمع بحثه من موظفي البنوك في مكة المكرمة كان سببها عدم مشاركتهم في صنع قرارات العمل (سبحي: ١٩٩٧م). وذلك يرجع إلى بعض الأنماط الإدارية العليا التي تفرض قراراتها دون أن تصنعها مع العاملين. مما يشعرهم بعدم أهمية دورهم بالمؤسسة كما يقول روبكين ورفيقه(ROBKIN AND ELMER) وذلك يشعرهم أن أفكارهم وآراءهم لا قيمة لها مما يزيد من حدة ضغوط العمل عليهم (**ELMER ROBKIN AND RUDOLPH :1967**).

يلي ذلك مصادر ضغط ذات مستويات منخفضة تتمثل في عبارة (رئيسي في العمل ليس عادلاً) بمتوسط حسابي (٣،٧٣) وانحراف معياري (١،٦٣١). وأخيراً يأتي مصدر (رئيسي يتوقع مني جهداً أكبر من طاقتي) بمتوسط حسابي (٣،٤٩) وانحراف معياري (١،٧٩٤)، و (أؤدي النشاطات بطريقة خاطئة لإرضاء رئيسي) بمتوسط حسابي (٤،٣٩) وانحراف معياري (٠،٨١٧).

الجدول رقم (٨-أ)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددها

	ثالثاً: الضغوط الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددها	أوافق	أوافق بشدة	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة	بدون إجابة	المجموع	النسبة
١٢	يفتقر عملي إلى الوضوح والأهداف المحددة	٧ ٧٫٨	٥ ٥٫٦	١٣ ١٤٫٤	٢٩ ٣٢٫٢	٢١ ٢٣٫٣	١٥ ١٦٫٧	٩٠	٪١٠٠
١٣	تعدد المشرفين على عملي	٧ ٧٫٨	١٠ ١١٫١	١٢ ١٣٫٣	٢٣ ٢٥٫٦	٢٣ ٢٥٫٦	١٥ ١٦٫٧	٩٠	٪١٠٠
١٤	تدخل الإدارة في عملي المهني	١١ ١٢٫٢	١٥ ١٦٫٧	١٠ ١١٫١	٢٢ ٢٤٫٤	١٧ ١٨٫٩	١٥ ١٦٫٧	٩٠	٪١٠٠
١٥	يطلب مني أداء أعمال متناقضة	٧ ٧٫٨	٧ ٧٫٨	١٠ ١١٫١	٣١ ٣٤٫٤	٢٠ ٢٢٫٢	١٥ ١٦٫٧	٩٠	٪١٠٠
١٦	عدم وجود التزام بخطوط السلطة في المكتبة	٩ ١٠٫٠	١١ ١٢٫٢	١٢ ١٣٫٣	٢٤ ٢٦٫٧	١٩ ٢١٫١	١٥ ١٦٫٧	٩٠	٪١٠٠
١٧	مسؤولياتي في العمل غير محددة بوضوح	٦ ٦٫٧	٧ ٧٫٨	١٣ ١٤٫٤	٢٨ ٣١٫١	٢١ ٢٣٫٣	١٥ ١٦٫٧	٩٠	٪١٠٠

يكشف الجدول رقم (٨ - أ) عن ضغوط العمل الناجمة من عدم وضوح لأدوار التي يمارسها العاملون في المكتبات أو تعددها ، بحيث تجعل العاملين لا ستطيعون أن يوفوا الأعمال المناطة بهم حقها ، فتشكل ضغوط عمل تقع على لعاملين وقد يكون لها نتائج سلبية تعيق تحقيق أهداف العمل . ومن أول الأسئلة لتي وجهت للمشاركين في الدراسة تحت مظلة هذا المصدر هو (يفتقر عملي إلى لوضوح والأهداف المحددة) ووافق ٧ بنسبة (٧،٨٪) على هذا البند ، كما وافق عليه بشدة ٥ بنسبة (٥،٦٪) ، أما الموافقون إلى حد ما فعددهم ١٣ بنسبة (١٤،٤٪). في حين إن ٢٩ بنسبة(٣٢،٢٪) لم يوافقوا على أن هذا البند يشكل لهم مصدراً ضغط العمل ، كما لم يوافق عليه بشدة علية ٢١ من المشاركين في الدراسة نسبة(٢٣،٣٪).

أما من يشعرون بضغوط العمل لتعدد المشرفين على عملهم فعددهم ٧ نسبة(٧،٨٪) لمن أفادوا أنهم موافقون على هذا البند ، في حين إن عدد ١٠ نسبة(١١،١٪) وافقوا عليه بشدة ، وساندهم ١٢ بنسبة (١٣،٣٪) بالموافقة إلى حد ما. وأشار ٢٣ بنسبة (٢٥،٦٪) من المشاركين في الدراسة إلى عبارة لا أوافق عبارة لا أوافق بشدة لكلٍّ منهم على أن ما سبق لا يعد مصدراً لضغط العمل النسبة إليهم.

(تدخل الإدارة في عملي المهني) أيضاً كان من مصادر الضغوط التي ستفسرت الدراسة عن مدى وجوده في بيئة العمل المقصودة في الدراسة ومدى شعور العاملين المشاركين به بوصفه مصدراً من مصادر ضغوط العمل وأسفرت لنتائج عن موافقة ١١ بنسبة (١٢،٢٪) من المشاركين فيها على هذا المصدر ،

والموافقة بشدة من قبل ١٥ تمثل نسبتهم (١٦٫٧٪)، و ١٠ بنسبة(١١٫١٪) موافقون إلى حد ما. ولم يوافق على هذا المصدر ٢٢ بنسبة (٢٤٫٤٪)، وكذلك لم يوافق عليه بشدة ١٧ بنسبة(١٨٫٩٪).

ثم تقل نسبة المؤيدين إذا انتقلنا إلى المصدر الذي ينص على (يطلب مني أداء أعمال متناقضة) حيث كان عدد المؤيدين له ٧ تمثل نسبتهم(٧٫٨٪) من مجموع المشاركين في الدراسة لكل من أشار إلى عبارة أوافق وأوافق بشدة، و ١٠ بنسبة (١١٫١٪) للموافقين إلى حد ما. في حين لم يؤيد هذا المصدر ٣١ بنسبة (٣٤٫٤٪) لأنهم أشاروا إلى عبارة لا أوافق، وكذلك ٢٠ بنسبة (٢٢٫٢٪) إلى عبارة لا أوافق بشدة.

أما عدم وجود التزام بخطوط السلطة في المكتبة بوصفه مصدراً آخر من مصادر ضغوط العمل الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددها فقد وافق عليه ٩ بنسبة(١٠٫٠٪)، ووافق عليه بشدة ١١ بنسبة(١٢٫٢٪)، في حين إن المؤيدين إلى حد ما كان عددهم ١٢ بنسبة (١٣٫٣٪)، أما الذين لم يوافقوا فكان عددهم ٢٤ بنسبة (٢٦٫٧٪)، وكذلك ١٩ بنسبة (٢١٫١٪) للذين لم يوافقوا بشدة على المصدر السالف الذكر.

وأخيرًا يأتي مصدر (مسؤولياتي في العمل غير محددة بوضوح) بوصفه البند الأخير من مصادر الضغوط الناجمة من عدم وضوح الأدوار وتعددها ، وأشار إليه ٦ بنسبة (٦٫٧٪) لعبارة موافق، كما أشار ٧ بنسبة (٦٫٧٪) للموافقين بشدة، و ١٣ بنسبة(١٤٫٤٪) للموافقين إلى حد ما، و ٢٨ بنسبة (٣١٫١٪) لغير الموافقين من مجتمع الدراسة على هذا المصدر ، وكذلك لمن يؤيدهم بعدم الموافقة بشدة بـ ٢١ بنسبة (٢٣٫٣٪) من مجموع المشاركين.

الجدول رقم (٨- ب)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددها

	ثالثاً: الضغوط الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددها	ترتيب مصادر الضغوط في الاستبانة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	تدخل الإدارة في عملي المهني	١٤	٣،٢٥	١،٩٤٨
٢	عدم وجود التزام بخطوط السلطة في المكتبة	١٦	٣،٤٤	١،٧٩٠
٣	تعدد المشرفين على عملي	١٣	٣،٦٠	١،٧٠٣
٤	يطلب مني أداء أعمال متناقضة	١٥	٣،٦٧	١،٥٢٣
٥	مسؤولياتي في العمل غير محددة بوضوح	١٧	٣،٦٨	١،٤٦٤
٦	يفتقر عملي إلى الوضوح والأهداف المحددة	١٢	٣،٦٩	١،٤٨٦

من تحليل الجدول (رقم ٨- ب) السابق الذي يعرض ضغوط العمل الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددها يتضح تصدر ضغط العمل بسبب تدخل الإدارة في العمل المهني للعاملين في المكتبات حيث كان المتوسط الحسابي لإجابتهم (٣،٢٥) وانحراف معياري (١،٩٤٨). يلي ذلك عدم وجود التزام واضح بخطوط السلطة في المكتبة بمتوسط حسابي(٣،٤٤) وانحراف معياري (١،٧٩٠) . ثم مصدر الضغط بسبب تعدد المشرفين على العمل بمتوسط حسابي(٣،٦٠) وانحراف معياري (١،٧٠٣).

أما مصادر الضغوط الثلاثة الأخيرة من (عدم وجود التزام بخطوط السلطة في المكتبة؛ ومسؤولياتي في العمل غير محددة بوضوح؛ ويفتقر عملي إلى الوضوح والأهداف المحددة) ، فيتراوح المتوسط الحسابي لها بين (٣،٦٧) و(٣،٦٩).

ونخرج من الجدول السابق بصفة عامة وحسب ترتيب مصادر ضغوط العمل به حسب متوسطاتها الحسابية بمجموعة من التحليلات، منها حاجة العاملين المشاركين في الدراسة الراهنة إلى تفويض بعض الصلاحيات التي تشعرهم بأهميتهم وتعطيهم قدرًا من الحرية في تنفيذ الأعمال التي تتطلب منهم المتابعة، ولا تجعلهم يعتقدون أنهم غير موثوق بهم، وذلك لتصدر فقرة تدخل الإدارة في العمل المهني على غيرها من المصادر الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددها، ويزيد من قوة ضغط هذا المصدر المصدران اللذان يعقبانه في الترتيب الذي يرى فيه المشاركون في الدراسة أنه "لا يوجد التزام بخطوط السلطة في المكتبات التي يعملون بها؛ وتعدد المشرفين على عملهم". لا سيما أن تعدد المشرفين في أي عمل يؤدي إلى الازدواجية في العمل، ويصيب العاملين بعدم الاستقرار النفسي والتشتت الذهني الذي ينتج عنه ضغوط بسبب عدم وضوح الدور.

أما أن يختم الجدول (رقم ٨ - ب) السابق بمصدر الضغط الذي يتناول "يفتقر عملي إلى الوضوح والأهداف المحددة"، فهذا يعد مؤشرًا جيدًا لوضوح الرؤية لدى العاملين المشاركين في الدراسة إلى أدوارهم التي تطلب منهم والتي يمارسونها، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الريس التي أجريت في المملكة العربية السعودية على موظفي المؤسسات العامة، التي توصلت معطياتها إلى أن معظم مجتمع دراسته يرون أن أهداف عملهم واضحة ومحددة سلفاً (الريس:١٩٧٧م). كما تتفق نتائج الدراسة الراهنة مع دراسة الخثيلة التي توصلت إلى أن أكثر من ٨٠٪ من مجتمع دراستها من الإداريين وأعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك سعود وجامعة أم القرى يرون أن أهداف عملهم واضحة لديهم (الخثيلة: ١٩٩٧م). إلا أن

جميع تلك المعطيات تختلف عما توصل إليه فلمبان من خلال دراسة لمجتمع القيادات الإدارية في كل من جامعة أم القرى وجامعة الملك عبد العزيز ، التي كشفت نتائجها عن عدم وضوح الأهداف والسياسات والقواعد والإجراءات لدى تلك المجتمعات الإدارية (فلمبان: ١٩٩٦م).

ويرى هيجان أن الأسباب الرئيسة لمصادر الضغوط الناتجة من عدم وضوح الدور تتركز في أربعة هي:

- عدم إيصال المعلومات الكافية إلى الموظف فيما يتعلق بالدور المطلوب منه في العمل خاصة من الأشخاص الأساسيين كالمديرين والمشرفين ، وهذا الخلل في المعلومات يحدث غالباً مع الموظف الجديد الذي يجعله غير متأكد من الدور المطلوب منه في المنظمة.
- تقديم معلومات غير واضحة من قبل الرئيس أو المشرف أو الزملاء إلى الموظف، خاصة في الحالات التي تحمل مثل هذه المعلومات مصطلحات فنية غير مألوفة للموظف.
- عدم وضوح السلوكيات التي تمكن الفرد من أداء الدور المتوقع منه ، وذلك عند إسناد مهام للموظف المتوقع دون توضيح الكيفية التي يمكن للموظف من خلالها أن يقوم بتنفيذها.
- عدم وضوح النتائج المترتبة على الدور المتوقع من الفرد ، عندما يتجاوز الموظف الأهداف المطلوبة منه ، أو يخفق في تحقيقها ، أو أن يحقق هذه الأهداف بطريقة غير مألوفة في المنظمة (هيجان:١٤١٩هـ، ١٧٤).

الجدول رقم (٩-أ)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من الاتصال الإنساني

	رابعاً: الضغوط الناتجة من الاتصال الإنساني	أوافق	أوافق بشدة ٢	أوافق إلى حد ما ٣	لا أوافق ٤	لا أوافق بشدة ٥	بدون إجابة ٦	المجموع	النسبة
١٨	أجد صعوبة في التفاهم مع مديري في العمل	٤ ٤٫٤	١١ ١٢٫٢	١٠ ١١٫١	٢٩ ٣٢٫٢	٢١ ٢٣٫٣	١٥ ١٦٫٧	٩٠	١٠٠٪
١٩	عدم توافر روح الصداقة والمودة في جو العمل	٥ ٥٫٦	٩ ١٠٫٠	١٢ ١٣٫٣	٢٤ ٢٦٫٧	٢٥ ٢٧٫٨	١٥ ١٦٫٧	٩٠	١٠٠٪
٢٠	عدم التعاون بين الزملاء وشدة التنافس بينهم	٦ ٦٫٧	٥ ٥٫٦	١٨ ٢٠٫٠	٢١ ٢٣٫٣	٢٥ ٢٧٫٨	١٥ ١٦٫٧	٩٠	١٠٠٪
٢١	صعوبة التعامل مع المستفيدين من المكتبة	٦ ٦٫٧	١١ ١٢٫٢	١٦ ١٧٫٨	٢٠ ٢٢٫٢	٢٢ ٢٤٫٤	١٥ ١٦٫٧	٩٠	١٠٠٪
٢٢	ازدحام المكتبة بالمستفيدين وكثرة طلباتهم	١٤ ١٥٫٦	٢٣ ٢٥٫٦	٩ ١٠٫٠	١٧ ١٨٫٩	١٢ ١٣٫٣	١٥ ١٦٫٧	٩٠	١٠٠٪
٢٣	قلة وعي المستفيدين في التعامل مع مقتنيات المكتبة وموظفيها	١٦ ١٧٫٨	٢٦ ٢٨٫٩	٩ ١٠٫٠	١٢ ١٣٫٣	١٢ ١٣٫٣	١٥ ١٦٫٧	٩٠	١٠٠٪

يوضح الجدول السابق رقم (٩ - أ) ضغوط العمل الناتجة من الاتصال الإنساني ، ويتضمن ستة مصادر تتناول هذا المحور الرئيس؛ أولها ما يتعلق بالرئيس المباشر في العمل وصعوبة التفاهم معه والذي أُيد بالموافقة عليه من قبل ٤ ونسبة(٤،٤٪) من المشاركين في الدراسة ، في حين إن الذين ينطبق عليهم الوضع ووافقوا عليه بشدة ١١ بنسبة(١٢،٢٪)، أما الذين وافقوا إلى حد ما فعددهم ١٠ بنسبة (١١،١٪). ولم يوافق ٢٩ بنسبة (٣٢،٢٪) من مجتمع الدراسة على المصدر السابق، وكذلك لم يوافق بشدة ٢١ بنسبة(٢٣،٣٪).

أما البند الثاني من محور الضغوط الناتجة من الاتصال الإنساني فهو عدم توافر روح الصداقة والمودة في جو العمل الذي وافق عليه ٥ بنسبة (٥،٦٪)، ووافق عليه بشدة ٩ بنسبة (١٠،٠٪)، في حين تمت موافقة مجتمع الدراسة إلى حد ما بـ ١٢ ونسبة تمثل (١٣،٣٪) من المشاركين. أما الذين لم يوافقوا على البند السابق فعددهم ٢٤ بنسبة (٢٦،٧٪)،و ٢٥ بنسبة (٢٧،٨٪) للذين لم يوافقوا بشدة من مجتمع الدراسة.

وثالثاً : ضغوط العمل الناتجة من عدم التعاون بين الزملاء وشدة التنافس بينهم الذي تمت الموافقة عليه من قبل ٦ بنسبة (٥،٦٪) من مجتمع الدراسة ، و ٥ بنسبة (٥،٦٪) للذين وافقوا بشدة على ذلك المصدر ، و ١٨ بنسبة (٢٠،٠٪) للموافقين إلى حد ما من مجتمع الدراسة الحالية المشاركين فيها من المكتبات الأكاديمية المدروسة. أما غير الموافقين فعددهم ٢٤ بنسبة (٢٦،٧٪)، يدعمهم بالرأي ٢٥ بنسبة (٢٧،٨٪) للذين لم يوافقوا بشدة على المصدر السابق من المشاركين في الدراسة.

ورابعاً : صعوبة التعامل مع المستفيدين من المكتبة بوصفه مصدراً من مصادر ضغوط العمل حيث يرى ٦ بنسبة (٦٫٧٪) أنه مصدر ضغط لأنهم أشاروا إلى عبارة أوافق، إضافة إلى ١١بنسبة (١٢٫٢٪) للموافقين بشدة من المشاركين، و ١٦ بنسبة (١٧٫٨٪) من الموافقين إلى حد ما. أما الذين لا يشكل لهم التعامل مع المستفيدين إشكالية فعددهم ٢٠ بنسبة (٢٢٫٢٪) لأنهم أشاروا إلى عبارة لا أوافق، وكذلك ٢٥ بنسبة (٢٧٫٨٪) للذين لم يوافقوا بشدة من مجتمع الدراسة الحالي على هذا المصدر.

وخامساً : مصدر ازدحام المكتبة بالمستفيدين وكثرة طلباتهم الذي أشار إليه ١٤ بنسبة (١٥٫٦٪) بعبارة أوافق من المشاركين في الدراسة، وكذلك ٢٣ بنسبة (٢٥٫٦٪) للذين أشاروا إلى عبارة موافق بشدة، و ٩ بنسبة (١٠٫٠٪) للذين يؤيدون هذا المصدر إلى حد ما من مجموع المشاركين. أما الذين لا يوافقون على هذا المصدر فبلغوا ١٧ بنسبة (١٨٫٩٪)، في حين إن الذين لا يوافقون بشدة بلغ عددهم ١٢ بنسبة(١٣٫٣٪) من مجموع المشاركين في الدراسة.

وسادساً : مصدر قلة وعي المستفيدين في التعامل مع مقتنيات المكتبة وموظفيها الذي وافق عليه ١٦ بنسبة (١٧٫٨٪)من المشاركين في الدراسة، ووافق عليه بشدة ٢٦ بنسبة (٢٨٫٩٪)، ووافق إلى حد ما ٢٦ بنسبة (٢٨٫٩٪). في حين إن غير الموافقين وغير الموافقين بشدة كان عددهم ١٢ بنسبة (١٣٫٣٪) لكل منهم من مجموع المشاركين في الدراسة الراهنة.

الجدول رقم (٩- ب)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من الاتصال الإنساني

	رابعاً: الضغوط الناتجة من الاتصال الإنساني	ترتيب مصادر الضغوط في الاستبانة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	قلة وعي المستفيدين في التعامل مع مقتنيات المكتبة وموظفيها	٢٣	٢٫٧١	١٫٩٤٠
٢	ازدحام المكتبة بالمستفيدين وكثرة طلباتهم	٢٢	٢٫٨٧	١٫٩٢٨
٣	صعوبة التعامل مع المستفيدين من المكتبة	٢١	٣٫٥٥	١٫٦٣٠
٤	أجد صعوبة في التفاهم مع مديري في العمل	١٨	٣٫٦٩	١٫٤٠٥
٥	عدم التعاون بين الزملاء وشدة التنافس بينهم	٢٠	٣٫٧٢	١٫٥٠٢
٦	عدم توفر روح الصداقة والمودة في جو العمل	١٩	٣٫٧٣	١٫٥٢٣

يلاحظ من الجدول (رقم ٩- ب) الذي يعرض ضغوط العمل الناتجة من الاتصال الإنساني، أن أعلى متوسط حساب كان بسبب قلة وعي المستفيدين في التعامل مع مقتنيات المكتبة وموظفيها بمتوسط حسابي (٢٫٧١) وانحراف معياري قدره (١٫٩٤٠)، يلي ذلك المصدر ازدحام المكتبة بالمستفيدين وكثرة طلباتهم بمتوسط (٢٫٨٧) وانحراف معياري (١٫٩٢٨). ثم صعوبة التعامل مع المستفيدين في المكتبة بمتوسط حسابي(٣٫٥٥) وانحراف معياري(١٫٦٣٠).

ويتبين من ترتيب مصادر ضغوط العمل في البعد الرابع منه وهو"الاتصال الإنساني" أمران مهمان ، الأول : عدم تفهم العاملين في المكتبات لطبيعة عملهم

وأنه عمل يقوم على الخدمة والعطاء دون انتظار شكر وثناء من قبل الآخرين (المستفيدين)، إلى جانب احتوائهم وتقدير احتياجاتهم المعلوماتية وظروفهم النفسية، والأمر الثاني ، قلة وعي المستفيدين من مكتبات الدراسة المبحوثة رغم أنهم منسوبو مؤسسات تعليمية عالية ، مما يؤكد على ضرورة وضع برامج توعية ثقافية للمستفيدين من تلك المكتبات يتناول دور المكتبة وطريقة استخدامها والخدمات التي تقدمها.

أما مصادر ضغوط العمل الأخرى الناتجة من الاتصال الإنساني فهي حسب ترتيبها الإحصائي :أجد صعوبة في التفاهم مع مديري في العمل، وعدم التعاون بين الزملاء وشدة التنافس بينهم، ثم عدم توفر روح الصداقة والمودة في جو العمل. وأدنى متوسط حسابي لتلك المصادر (٣،٧٣) وانحراف معياري قدره (١،٥٢٣).

الجدول رقم (١٠-١)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي

	خامساً: الضغوط الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي	أوافق ١	أوافق بشدة ٢	أوافق إلى حد ما ٣	لا أوافق ٤	لا أوافق بشدة ٥	بدون إجابة ٦	المجموع	النسبة
٢٤	لا أعرف كيف يقوم عملي	١٠ ١١،١	٢٢ ٢٤،٤	١٥ ١٦،٧	١٧ ١٨،٩	١١ ١٢،٢	١٥ ١٦،٧	٩٠	١٠٠٪
٢٥	لا توجد معايير دقيقة لقياس وتقويم الأداء المهني	١٠ ١١،١	٢٥ ٢٧،٨	١٨ ٢٠،٠	١٢ ١٣،٣	١٠ ١١،١	١٥ ١٦،٧	٩٠	١٠٠٪

تابع الجدول رقم (١٠-أ)

٢٦	تقوم عملية التقويم على المجاملة والعشوائية	٦ ٦٫٧	١٨ ٢٠٫٠	١٣ ١٤٫٤	٢٢ ٢٤٫٤	١٦ ١٧٫٨	١٥ ١٦٫٧	٩٠	١٠٠٪
٢٧	الإدارة العليا للجامعة لا تتابع بموضوعية عملية التقويم	٥ ٥٫٦	٢٣ ٢٥٫٦	١٣ ١٤٫٤	٢٠ ٢٢٫٢	١٤ ١٥٫٦	١٥ ١٦٫٧	٩٠	١٠٠٪

يكشف الجدول السابق رقم (١٠ - أ) ردود المشاركين في الدراسة حول مصادر الضغوط المتعلقة بعملية تقويم الأداء الوظيفي لهم والتي يتضمن محورها أربع فقرات تعرف بمصادر الضغوط ومستواها الذي يمكن أن ينتج من عملية كفاءة التقويم . وكانت إجابة المشاركين في الدراسة حول مصدر لا أعرف كيف يقوم عملي على النحو الوارد في الجدول السابق حيث أشار ١٠ بنسبة(١١٫١٪) إلى أنهم موافقون على ذلك أي أنهم لا يعرفون كيف تتم عملية متابعة وتقويم أعمالهم المنجزة، كما وافق بشدة ٢٢ بنسبة (٢٤٫٤٪) على أنهم أيضاً لا يعرفون كيف تتم عملية التقويم، في حين وافق إلى حد ما ١٥ بنسبة (١٦٫٧٪) إلى المصدر نفسه. أما الذين لم يوافقوا على هذا المصدر فعددهم ١٧ بنسبة (١٨٫٩٪)من مجموع العاملين المشاركين في الدراسة، أما غير الموافقين فعددهم ١١ بنسبة (١٢٫٢٪) من المشاركين. والحقيقة أن النتيجة السابقة مثيرة للدهشة حيث لم يتوقع وجود مجموعة كبيرة من المشاركين لا يعرفون كيف تتم عملية المتابعة

والتقويم لأعمالهم، لا سيما والجدول رقم (٣) الخاص بالصفات الديموغرافية يكشف عن وجود عاملين لهم خبرات ليست بالقليلة من مجتمع الدراسة المبحوث.

أما الذين يوافقون على عدم وجود معايير دقيقة لقياس وتقويم عملية الأداء المهني فعددهم ١٠ مشاركين بنسبة (١١،١٪) من مجتمع الدراسة المبحوث، كما وافق بشدة ٢٥ من المشاركين بنسبة (٢٧،٨٪)، ثم ١٨ بنسبة (٢٠،٠٪) من الموافقين إلى حد ما من المشاركين على المصدر السابق. في حين لم يوافق على هذا البند ١٢ بنسبة (١٣،٣٪)، يليهم ١٠ بنسبة (١١،١٪) للذين لم يوافقوا بشدة على هذا المصدر.

ويوافق على مصدر (تقوم عملية التقويم على المجاملة والعشوائية) ٦ بنسبة (٦،٦٪) من المشاركين، وكذلك الموافقة بشدة من قبل ١٨ بنسبة (٢٠،٠٪) من المشاركين، أما الموافقون إلى حد ما على هذا المصدر فعددهم ١٣ بنسبة (١٤،٤٪). في حين لم يوافق عليه ٢٢ بنسبة (٢٤،٤٪)، وكذلك لم يوافق بشدة على هذا المصدر ١٦ بنسبة(١٧،٨٪) من المشاركين.

وأخيراً فيما يتعلق بأن الإدارة العليا للجامعة لا تتابع بموضوعية عملية التقويم بوصفه مصدراً من مصادر ضغوط العمل الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي يتضح أن ٥ بنسبة (٥،٦٪) يوافقون على هذا المصدر ، ويوافق بشدة عدد أكبر من المشاركين يصل إلى ٢٣ بنسبة (٢٥،٦٪)، ثم ١٣ بنسبة (١٤،٤٪) يوافقون إلى حد ما. أما غير الموافقين على هذا المصدر فعددهم ٢٠ بنسبة (٢٢،٢٪)، وعدد غير الموافقين بشدة ١٤ بنسبة (١٥،٦٪) من مجموع المشاركين في الدراسة.

الجدول رقم (١٠- ب)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي

	خامساً: الضغوط الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي	ترتيب مصادر الضغوط في الاستبانة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	لا توجد معايير دقيقة لقياس وتقويم الأداء المهني	٢٥	٢،٨٣	١،٥٥١
٢	لا أعرف كيف يقوم عملي	٢٤	٢،٩٦	١،٦٦١
٣	الإدارة العليا للجامعة لا تتابع بموضوعية عملية التقويم	٢٧	٣،٢٠	١،٥٦٨
٤	تقوم عملية التقويم على المجاملة والعشوائية	٢٦	٣،٣٢	١،٦٢٦

يتبين من الجدول (رقم ١٠- ب) أن أكثر ما يقلق العاملين في المكتبات الأكاديمية المشاركة ويسبب لهم ضغط عمل هو عدم وجود معايير دقيقة لقياس الأداء وتقويمه المهني لهم، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا الضغط (٢،٨٣) وانحرافه المعياري كان (١،٥٥١). يليه لا أعرف كيف يقوم عملي بمتوسط حسابي (٢،٩٦) وانحراف معياري (١،٦٦١). وتقل بعد ذلك مستويات الضغوط الأخرى التي جاءت في بُعد الضغوط الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي شيئاً فشيئاً بمتوسط حسابي (٣،٢٠) لمصدر الضغط بسبب أن الإدارة العليا للجامعة لا تتابع بموضوعية عملية التقويم، ومتوسط حسابي (٣،٣٢) لمصدر الضغط الناتج من عملية التقويم تقوم على المجاملة والعشوائية. وتأخر هذين المصدرين يدل على ثقة العاملين في المكتبات المشاركة بعدالة رؤسائهم في العمل، وكل ما ينقص لإزالة مصادر تلك الضغوط الناتجة من عملية التقويم هو تعريف الموظفين خاصة حديثي

العهد بالعمل، بالأسلوب الذي سوف يقوم به عملهم والمعايير التي يأخذها المسؤولون في الاعتبار في عملية تقويم العمل. وإن كانت الباحثة تساند الذين أجابوا أن معايير قياس تقويم العمل المهني للعاملين في المكتبات غير دقيقة حيثُ إن استمارة تقويم العاملين في المكتبات السعودية هي ذاتها التي يقوم فيها الموظفون الإداريون في الوظائف الأخرى.

الجدول رقم (١١- أ)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من المردود المادي

	سادساً: الضغوط الناتجة من المردود المادي	أوافق ١	أوافق بشدة ٢	أوافق إلى حد ما ٣	لا أوافق ٤	لا أوافق بشدة ٥	بدون إجابة ٦	المجموع	النسبة
٢٨	عدم مناسبة راتبي مع مؤهلي العلمي	٧ ٧،٨	٢٢ ٢٤،٤	١٧ ١٨،٩	١٦ ١٧،٨	١٣ ١٤،٤	١٥ ١٦،٧	٩٠	٪١٠٠
٢٩	قلة فرص التقدم والترقية	١٤ ١٥،٦	٤٢ ٤٦،٧	٧ ٧،٨	٥ ٥،٦	٧ ٧،٨	١٥ ١٦،٧	٩٠	٪١٠٠
٣٠	لا توجد حوافز مادية تكافئ المجتهد على عمله	١٠ ١١،١	٤٦ ٥١،١	٥ ٥،٦	٣ ٣،٣	١١ ١٢،٢	١٥ ١٦،٧	٩٠	٪١٠٠
٣١	ينبغي أن أغير عملي للحصول على الترقية	٧ ٧،٨	٢٣ ٢٥،٦	١٦ ١٧،٨	١٢ ١٣،٣	١٧ ١٨،٩	١٥ ١٦،٧	٩٠	٪١٠٠

يوضح الجدول رقم (١١- أ) مصادر الضغوط التي تنشأ من متغير المزايا المادية، ومقدار تأييد مجتمع الدراسة الراهن لها، وأولها عدم مناسبة الراتب

للمؤهل العلمي حيث وافق على هذا البند ٧ من المشاركين بنسبة (٧،٨٪)، ويوافق بشدة على ذلك المصدر من مجتمع الدراسة المبحوث ٢٢ بنسبة (٢٤،٤٪)، أما الذين يوافقون إلى حد ما فعددهم ١٧ بنسبة (١٨،٩٪). في حين إن غير الموافقين على المصدر السابق ١٦ من المشاركين بنسبة (١٧،٨٪)، أما غير الموافقين بشدة فعددهم ١٣ بنسبة (١٤،٤٪) من مجتمع الدراسة الراهن.

وإذا انتقلنا إلى قلة فرص التقدم والترقية نجد ١٤ بنسبة (١٥،٦٪) أشاروا بالموافقة على هذا المصدر، أما الموافقون بشدة فعددهم ٤٢ بنسبة(٤٦،٧٪) من مجموع المشاركين، ثم الموافقون إلى حد ما وعددهم ٧ بنسبة (٧،٨٪). وفي حين يمثل عدد غير الموافقين على هذا المصدر ٥ مشاركين بنسبة (٥،٦٪)، وغير الموافقين بشدة ٧ ونسبة(٧،٨٪) من مجتمع الدراسة المبحوث.

ووافق ١٠بنسبة (١١،١٪) على أن عدم وجود حوافز مادية تكافئ المجتهد على عمله يمثل لهم مصدراً للضغط، في حين إن ٤٦ بنسبة (٥١،١٪) يوافقون بشدة على ذلك المصدر، وكذلك ٥ بنسبة (٥،٦٪) يوافقون إلى حد ما. أما غير الموافقين على المصدر السابق فعددهم ٣ بنسبة (٣،٣٪)، و١٢ بنسبة (١٢،٢٪) لغير الموافقين بشدة على هذا المصدر من مجتمع الدراسة الحالية. ويظهر من تحليل معطيات هذا المصدر بالذات مدى حاجة العاملين إلى الدعم المادي للشعور بتقويم المسؤولين لجهدهم وعملهم.

وأخيراً مصدر (ينبغي أن أغير عملي للحصول على ترقية) الذي وافق عليه ٧ بنسبة(٧،٨٪)، و ٢٣ بنسبة (٢٥،٦٪) أشاروا إلى عبارة أوافق بشدة، و ١٦بنسبة

(١٧،٨٪) للمشيرين إلى عبارة أوافق إلى حد ما. في حين لم يوافق على هذا المصدر ١٢ بنسبة (١٣،٣٪)، و ١٧ بنسبة(١٨،٩٪) لغير الموافقين بشدة على هذا المصدر بوصفه مصدراً من مصادر ضغوط العمل لديهم.

الجدول رقم (١١- ب)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من المردود المادي

	سادساً: الضغوط الناتجة من المردود المادي	ترتيب مصادر الضغوط في الاستبانة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	قلة فرص التقدم والترقية	٢٩	٢،٣٢	١،٣٠٢
٢	لا توجد حوافز مادية تكافئ المجتهد على عمله	٣٠	٢،٤٥	١،٤٩٤
٣	عدم مناسبة راتبي مع مؤهلي العلمي	٢٨	٣،٠٨	١،٥٨٨
٤	ينبغي أن أغير عملي للحصول على الترقية	٣١	٣،١٢	١،٧٥٦

يشير الجدول (رقم ١١- ب) الذي يتناول ضغوط العمل الناتجة من المردود المالي إلى توزيع العاملين في مجتمع الدراسة الحالي بحسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجاباتهم عن ضغوط العمل، ويتضح بناءً عليه أن قلة الفرص للتقدم والترقية تتصدر مصادر تلك الضغوط بمتوسط حسابي لهذا الضغط قدره (٢،٣٢) وانحراف معياري (١،٣٠٢). وتوافق هذه النتيجة توقعات الباحثة، وجميع من قد يكون له صلة بالعاملين في المكتبات حيث يلاحظ بطء ترقيات أمناء المكتبات وندرة وصولهم إلى مراتب عليا كذلك لعدم وجود مراتب عليا بمسمى أمين مكتبة، وهذا قد يكون ناتجاً عن تعيين غير المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات في المؤسسات المعلوماتية المتنوعة مما يصعب حصولهم

على ترقية في مجال عملهم نفسه وهو يخالف تخصصهم. ويدل هذا الوضع على قلة الوعي بأهمية دور أمين المكتبة في دفع عملية التنمية الوطنية.

يليه عدم وجود حوافز مادية تكافئ المجتهد على عمله بمتوسط حسابي (٢٫٤٥) وانحراف معياري (١٫٤٩٤)، ثم يأتي (عدم مناسبة راتبي لمؤهلي العلمي) بمتوسط حسابي (٣٫٠٨) وانحراف معياري (١٫٥٨٨)، يتبعه مصدر الضغط الذي يجعل المشاركين يفكرون في تغيير عملهم للحصول على فرص للترقية وكان قدرهم بمتوسط حسابي (٣٫١٢) وانحراف معياري (١٫٧٥٦).

الجدول رقم (١٢-أ)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من التطور المهني

سابعاً: الضغوط الناجمة من التطور المهني		أوافق ١	أوافق بشدة ٢	أوافق إلى حد ما ٣	لا أوافق ٤	لا أوافق بشدة ٥	بدون إجابة ٦	المجموع	النسبة
٣٢	عملي يتطلب مني أن أكون على اطلاع على حديث	١٤ ١٥٫٦	١٥ ١٦٫٧	١٦ ١٧٫٨	١٢ ١٣٫٣	١٨ ٢٠٫٠	١٥ ١٦٫٧	٩٠	١٠٠٪
٣٣	تنقصني المهارات والمعارف اللازمة لأداء العمل	٩ ١٠٫٠	١٠ ١١٫١	١٨ ٢٠٫٠	١٩ ٢١٫١	١٩ ٢١٫١	١٥ ١٦٫٧	٩٠	١٠٠٪
٣٤	لا يتيح لي عملي فرصة تعلم مهارات جديدة	٨ ٨٫٩	١٤ ١٥٫٦	٢٢ ٢٤٫٤	١٤ ١٥٫٦	١٧ ١٨٫٩	١٥ ١٦٫٧	٩٠	١٠٠٪
٣٥	أعباء العمل تعوقني في تطوير مهارتي ومعارفي	٣ ٣٫٣	٢٠ ٢٢٫٢	٢٢ ٢٤٫٤	١٥ ١٦٫٧	١٥ ١٦٫٧	١٥ ١٦٫٧	٩٠	١٠٠٪

يتناول الجدول السابق رقم (١٢- أ) ضغوط العمل الناجمة من التطور المهني لمجال تخصص العاملين في المكتبات الأكاديمية مجتمع الدراسة الراهن والذي تم تقسيمه إلى أربعة بنود يتعلق أولها بتطلب العمل الاطلاع على كل حديث، وأشار إلى هذا البند بالموافقة ١٤ بنسبة (١٥٫٦٪)، و ١٥ بنسبة(١٦٫٧٪) للموافقين بشدة، و ١٦ بنسبة(١٧٫٨٪) للموافقين إلى حد ما. أما غير الموافقين على هذا المصدر فعددهم ١٢ بنسبة(١٣٫٣٪)، و ١٨ بنسبة(٢٠٫٠٪) لغير الموافقين بشدة عليه من مجموع المشاركين في الدراسة الحالية.

أما مصدر (تنقصني المهارات والمعارف اللازمة لأداء العمل) فيشكل ضغطاً لـ ٩بنسبة(١١٫١٪) أشاروا إلى عبارة أوافق، أما الذين أشاروا إلى موافق بشدة فعددهم ١٠ بنسبة (١١٫١٪) من المشاركين، وأشار ١٨ بنسبة (٢٠٫٠٪) بالموافقة إلى حد ما على هذا المصدر بوصفه مصدراً لضغوط العمل التي يشعرون بها. أما الذين لا يرون أن هذا المصدر يعد مصدر ضغط بالنسبة لهم فيتساوون مع الذين لا يوافقون ولا يوافقون بشدة عليه من مجتمع الدراسة الراهن ويبلغ عدد كل منهم ١٩ ونسبة (٢١٫١٪).

في حين إن الضغوط الناجمة من عدم إتاحة العمل فرصة تعلم مهارات جديدة وافق عليه ٨ بنسبة(٨٫٩٪)، و ١٤ ونسبة(١٥٫٦٪) للموافقين بشدة عليه، وكذلك ٢٢ ونسبة (٢٤٫٤٪) للموافقين إلى حد ما من المشاركين بالدراسة، وعدد الذين لا يشكل لهم هذا المصدر مصدراً للضغط، وأجاب بعبارة لا أوافق ١٤ بنسبة (١٥٫٦٪)، ولم يوافق بشدة كذلك ١٧ بنسبة (١٨٫٩٪) من مجتمع الدراسة الحالي على هذا المصدر.

أما بند (أعباء العمل تعوقني عن تطوير مهاراتي ومعارفي) بوصفه مصدراً من مصادر الضغوط فقد أشار إليه بعبارة موافق ٣ بنسبة (٣٫٣٪)، و ٢٠ بنسبة (٢٢٫٢٪) للموافقين بشدة، و ٢٢ بنسبة (٢٤٫٤٪) للموافقين إلى حد ما. ولم يؤيد هذا المصدر ١٥ بنسبة (١٦٫٧٪) من المشاركين في الدراسة لأنهم أشاروا إلى عبارتي لا أوافق ولا أوافق بشدة لكل عبارة منهما .

ويعبر المحور السابع في مجمله إلى أهمية عنصر التدريب المستمر للعاملين في المكتبات الأكاديمية لا لتطوير العمل فحسب بل للتخفيف من الضغوط الناجمة عنه، لأن الشعور بعدم المعرفة والرغبة في تطوير الذات يتسبب في كثير في الأحيان إلى عدم اتزان نفسي لدى أي شخص كان، لا سيما إذا كانت المهنة تتسم بالتطور السريع الذي ينبغي ملاحقته، لتحقيق الوجود الشخصي في الكيان المعلوماتي الشاسع الذي لا يعرف له نهاية.

الجدول رقم (١٢- ب)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من التطور المهني

	سابعاً: الضغوط الناجمة من التطور المهني	ترتيب مصادر الضغوط في الاستبانة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	عملي يتطلب مني أن أكون على اطلاع على كل حديث	٣٢	٣٫٠٧	١٫٠٩٠
٢	لا يتيح لي عملي فرصة تعلم مهارات جديدة	٣٤	٣٫٢٤	١٫٦٧١
٣	أعباء العمل تعوقني عن تطوير مهارتي ومعارفي	٣٥	٣٫٢٥	١٫٣٨١
٤	تنقصني المهارات والمعارف اللازمة لأداء العمل	٣٣	٣٫٣٩	١٫٧٥٤

وفيما يتعلق بضغوط العمل الناتجة من التطور المهني نجد كما موضح في الجدول (رقم ١٢- ب) أن العبارة التي تتناول " عملي يتطلب مني أن أكون على اطلاع بكل حديث" تتصدر قائمة ذلك المحور بمتوسط حسابي (٣،٠٧) وانحراف معياري (١،٠٩٠)، ويدل ذلك على تقدير العاملين في المكتبات الأكاديمية والمشاركين في الدراسة الحالية لحجم التغيرات التي طرأت على مجال تخصصهم بعد تخرجهم مما يشكل لهم عائقًا في أداء أعمالهم اليومية، حيث إن توافر المعلومات اللازمة لأداء العمل لدى الموظفين يشعرهم بالارتياح النفسي. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه النمر في نتائج دراسته التي كشفت عن أن العاملين من ذوي المستوى التعليمي الأقل يكونون أكثر عرضة لضغوط العمل من غيرهم الحاصلين على مؤهلات تعليمية أعلى، حيث كشفت معطيات دراسته عن وجود علاقة عكسية بين مستوى التعليم ومستويات الضغوط التي يواجهها الأفراد **(النمر:١٩٩٤م).**

يلي المصدر الأول ويؤكده حرص العاملين على تطوير مهاراتهم بإفادتهم أن عملهم لا يتيح لهم فرصة تعلم مهارات جديدة، وكان ذلك بمتوسط حسابي (٣،٢٤) وانحراف معياري (١،٦٧١) ، ثم يتبع ذلك (أعباء العمل تعوقني عن تطوير مهاراتي ومعارفي) بمتوسط حسابي قدره (٣،٢٥) وانحراف معياري (١،٣٨)، ويأتي في المرتبة الأخيرة من مصادر ضغوط العمل الناتجة من التطور المهني أعتراف العاملين أن مصادر ضغوطهم في هذا الجانب ناشئة من نقص مهاراتهم اللازمة لأداء العمل بمتوسط حسابي قدره (٣،٣٩) وانحراف معياري (١،٧٥٤).

الجدول رقم (١٣-أ)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من بيئة العمل

	ثامناً: الضغوط الناجمة من بيئة العمل	أوافق ١	أوافق بشدة ٢	أوافق إلى حد ما ٣	لا أوافق ٤	لا أوافق بشدة ٥	بدون إجابة ٦	المجموع	النسبة
٣٦	بعد مكان العمل عن محل إقامتي يسبب لي المتاعب	٩ ١٠٫٠	١٨ ٢٠٫٠	١٣ ١٤٫٤	١٨ ٢٠٫٠	١٧ ١٨٫٩	١٥ ١٦٫٧	٩٠	٪١٠٠
٣٧	أثاث المكتب لا يتناسب مع عملي المهني	٧ ٧٫٨	١٤ ١٥٫٦	١٤ ١٥٫٦	٢٥ ٢٧٫٨	١٥ ١٦٫٧	١٥ ١٦٫٧	٩٠	٪١٠٠
٣٨	أفتقد الخصوصية في عملي	٧ ٦٫٨	٢١ ٢٣٫٣	١٢ ١٣٫٣	٢٢ ٢٤٫٤	١٣ ١٤٫٤	١٥ ١٦٫٧	٩٠	٪١٠٠
٣٩	بيئة المكتبة غير سليمة وهواؤها غير نقي	١٢ ١٣٫٣	٢٣ ٢٥٫٦	١٤ ١٥٫٦	١٤ ١٥٫٦	١٢ ١٣٫٣	١٥ ١٦٫٧	٩٠	٪١٠٠
٤٠	افتقاد المكتبة إلى الجو الهادئ (لكثرة الضوضاء)	٨ ٨٫٩	١٩ ٢١٫١	١١ ١٢٫٢	٢١ ٢٣٫٣	١٦ ١٧٫٨	١٥ ١٦٫٧	٩٠	٪١٠٠
٤١	عدم توافر الإضاءة المناسبة لإنجاز العمل	٧ ٧٫٨	١٦ ١٧٫٨	١٧ ١٨٫٩	١٨ ٢٠٫٠	١٧ ١٨٫٩	١٥ ١٦٫٧	٩٠	٪١٠٠
٤٢	عدم اعتدال درجة حرارة المكتبة	١٣ ١٤٫٤	١٦ ١٧٫٨	١٦ ١٧٫٨	١٤ ١٥٫٦	١٦ ١٧٫٨	١٥ ١٦٫٧	٩٠	٪١٠٠
٤٣	عدم توافر أماكن للاستراحة ودورات مياه قريبة من المكتبة	٦ ٦٫٧	١٩ ٢١٫١	١١ ١٢٫٢	١٨ ٢٠٫٠	٢١ ٢٣٫٣	١٥ ١٦٫٧	٩٠	٪١٠٠

ولضرورة بيئة العمل المادية في توفير الجو الملائم للعمل تم تضمين السؤال الحادي عشر الذي يتناول مصادر ضغوط العمل محورًا خاصًا مفصلاً لهذا المجال. وجاءت معطياته موضحة في جدول مستقل هو الجدول رقم (١٣- أ) الذي خصص لتحليل هذا المصدر. وكان أول مصدر في هذا المحور هو بعد مكان العمل عن محل إقامة العاملين ووافق على هذا المصدر ٩ بنسبة (١٠،٠ ٪) من المشاركين في الدراسة، كما وافق بشدة عليه ١٨ بنسبة (٢٠،٠ ٪) من المشاركين، إضافة ١٣ بنسبة (١٤،٤ ٪) وافقوا إلى حد ما. أما الذين لم يوافقوا فعددهم ١٨ بنسبة(٢٠،٠ ٪). وكذلك لم يوافق بشدة على هذا المصدر ١٧ بنسبة (١٨،٩ ٪) من مجموع المشاركين في الدراسة الحالية.

وضمن مصادر الضغوط الناتجة عن بيئة العمل أن يكون الأثاث غير متناسب مع العمل المهني للعاملين، ووافق على ذلك المصدر ٧ بنسبة (٦،٨ ٪) من المشاركين، في حين تساوت نسب الموافقين بشدة والموافقين إلى حد ما على عدم مناسبة الأثاث بنسبة تمثل(١٥،٦ ٪) لكل منهم وكان عددهم ١٤ لكل مجموعة. أما الذين لا يوافقون على هذا المصدر فعددهم ٢٥ بنسبة (٢٧،٨ ٪) من المشاركين، وكذلك ١٥ بنسبة (١٦،٧ ٪) للذين لا يوافقون بشدة على أن أثاث المكتبة التي يعملون بها لا يتناسب مع عملهم المهني. والواقع أن هذا المعيار يختلف من فرد لآخر بحسب طبيعة الفرد نفسه فقط، ولكن أيضاً بحسب طبيعة العمل الممارس الذي يقوم به الفرد.

يلي المصدر السابق المتعلق بضرورة توافر أثاث مكتبي يناسب طبيعة الأعمال المؤدية في المكتبات، مصدر آخر لا يقل عنه أهمية وهو الخصوصية التي قد تكون

في المكان أو الأدوات المستخدمة لأداء العمل. وفي هذا الجانب أشار ٧ من المشاركين بنسبة(٧٫٨٪) بالموافقة على أنهم يفتقدون الخصوصية في أعمالهم، كما وافقهم بشدة ٢١ تمثل نسبتهم(٢٣٫٣٪) على أنهم يفتقدون الخصوصية، في حين كان عدد الموافقين على مصدر الخصوصية إلى حد ما ١٢ بنسبة (١٣٫٣٪) من مجموع المشاركين في الدراسة الراهنة. أما غير الموافقين على افتقاد الخصوصية في أعمالهم فعددهم ٢٢ بنسبة تمثل(٢٤٫٤٪) من المشاركين في الدراسة، وعدد غير الموافقين بشدة على هذا المصدر ١٣ بنسبة (١٤٫٤٪) من مجتمع الدراسة المبحوث.

وأيضاً من العوامل التي قد تشكل مصدر ضغط للعاملين هو الطابع الخاص الذي يغلب على بيئة أي مكتبة، ويحتاج إلى عناية خاصة لتوفير الأجواء الصحية السليمة للعاملين والمستفيدين والمقتنيات، وتستلزم التنظيف المستمر والتهوية. وعندما استطلعت الدراسة ذلك المصدر أفاد ١٢ بنسبة تمثل(١٣٫٣٪) من المشاركين في الدراسة أنهم موافقون على افتقاد المكتبة التي يعملون بها إلى البيئة الصحية السليمة والهواء النقي، في حين وافق بشدة ٢٣ بنسبة (٢٥٫٦٪) من مجتمع الدراسة على هذا المصدر، وساندهم الموافقون إلى حد ما الذين كان عددهم ١٤ بنسبة (١٥٫٦٪). ويتساوى عدد ونسبة غير الموافقين على افتقاد المكتبة إلى البيئة السليمة بوصفة مصدراً من مصادر الضغوط مع عدد ونسبة الموافقين إلى حد ما على المصدر نفسه وبلغ عدد كل منهما ١٤ وبنسبة (١٥٫٦)، أما غير الموافقين بشدة على فعددهم ١٢ بنسبة (١٣٫٣٪) من المشاركين في مجتمع الدراسة.

وحول افتقاد المكتبة إلى الجو الهادئ (لكثرة الضوضاء) بوصفه مصدراً آخر من مصادر الضغوط التي قد تنشأ من بيئة العمل. فقد أشار ٨ بنسبة(٨٫٩٪) بالموافقة على أن هذا العامل يشكل لهم مصدر ضغط، في حين كان الموافقون بشدة على هذا المصدر ١٩ بنسبة (٢١٫١٪) من مجتمع الدراسة الحالي، أما الموافقون إلى حد ما فعددهم ١١ بنسبة (١٢٫٢٪). ولم يوافق على مصدر افتقاد المكتبة إلى الجو الهادئ ٢١ بنسبة (٢٣٫٣٪) من المشاركين في الدراسة، كما لم يوافق بشدة ١٦ بنسبة(١٧٫٨٪) على المصدر نفسه. وتجدر الإشارة هنا بغض النظر عن عدد المؤيدين والمعارضين لمصدر الهدوء في المكتبة الذي لا يعيره كثير من الناس اهتماماً، إلى أن الضوضاء تصنف في الوقت الراهن مصدرًا من مصادر التلوث البيئي لأنها تؤثر على حاسة السمع لدى الإنسان حيث أثبتت الدراسات العلمية أن الضوضاء الناتجة من كثرة الأصوات الصادرة من الآلات أو البشر أو غيرها من مصادر الصوت تسبب ضعفاً بالسمع وكذلك تؤثر نفسياً على الفرد، لذا تجري المحاولات للتوصل إلى عدد من الحلول منها ابتكار أجهزة خاصة يمكن أن توضع في أماكن التجمع لها القدرة على تخفيف الضوضاء خاصة في الأماكن المغلقة. ويرى الشنواني أن الضوضاء قد تترك آثاراً نفسية وعضوية ضارة على الفرد تسبب له إجهاداً وتوتراً نفسياً وضيقاً، كما تؤدي إلى انخفاض الإنتاجية، وزيادة الأخطاء في العمل، وارتفاع نسبة الحوادث (الشنواني: ١٩٩٢م، ٢١١). وتقاس الضغوط الناتجة من الضوضاء عادة بمقياس وحدة قياس درجة الصوت (ديسيبل DECIBELS)، حيث إن زيادة مستوى الصوت عن"٥٥" ديسيبل يجعل

المحادثة العادية مع غيرنا في غاية الصعوبة، في حين إن ارتفاع مستوى الصوت عن" ٦٥ - ٧٠" ديسيبل يتسبب في ترك آثار نفسية وصحية على الفرد (QUICK AND QUICK:1984,33) .

وتمثل الإضاءة أيضاً مصدراً من مصادر الضغوط التي قد تنشأ في بيئة العمل في المكتبات لعدم توافر الإضاءة المناسبة لإنجاز العمل، لأن الضوء الخافت أو الباهر سبب مباشر للعديد من أمراض العين، إلى جانب أن الإضاءة غير المناسبة تسبب الصداع والدوار وارتفاع ضغط الدم وازدياد سرعة ضربات القلب (الجهني: ١٩٩٢م، ١٢٤) . وعند سؤال المشاركين في الدراسة الراهنة حول هذا المصدر وافق ٧ بنسبة (٧،٨٪) من المشاركين على تأثير هذا المصدر عليهم، في حين كان عدد من وافق بشدة ١٦ بنسبة (١٧،٨٪)، أما الموافقون إلى حد ما فكان عددهم ١٧ بنسبة (١٨،٩٪). ولكن غير الموافقين على مصدر عدم مناسبة الإضاءة في المكتبة كان عددهم ١٨ بنسبة (٢٠،٠٪)، وتمثل نسبة غير الموافقين بشدة على المصدر الحالي (١٨،٩٪) وعددهم ١٧مشاركًا من مجتمع الدراسة المبحوث.

أما إذا انتقلنا إلى عدم اعتدال درجة حرارة المكتبة فنجد أن ١٣ بنسبة (١٤،٤٪) وافقوا على أن هذا العامل يشكل لهم مصدراً للضغط في العمل، ويوافقهم بشدة وكذلك إلى حد ما ١٦ (١٧،٨٪) لكل فئة منهما. غير أن غير الموافقين على مصدر عدم اعتدال درجة الحرارة في المكتبة كان عددهم ١٤ بنسبة(١٥،٦٪). وكذلك لم يوافق بشدة على أن هذا العامل يشكل لهم مصدر

ضغط ١٦ بنسبة(١٧،٨٪) من المشاركين. ومع ارتفاع النسبة الإجمالية للذين يؤيدون أن درجة الحرارة لا تناسبهم في المكتبة ينبغي التذكير أن المقصود بدرجة الحرارة هو عدم مناسبة الجو للعاملين في المكتبة سواء كان الجو حاراً أم بارداً، كما أنها غير محددة بفصل معين صيفاً أو شتاءً. وذلك لأن الأفراد يختلفون في مدى تحملهم لدرجات الحرارة أو البرودة حسب استجاباتهم الفسيولوجية وتكيفهم النفسي (QUICK AND QUICK:1984,32). وبالتالي تعد مصدراً قوياً من مصادر الضغوط في بيئات العمل، حيث إن الأفراد في البيئات الحارة التي تنتصف فيها الشمس عامودية في وقت مبكر من النهار ولفترة زمنية طويلة لا يستطيعون العمل لساعات كثيرة لأنهم سيشعرون بالوهن والإرهاق والتوتر الذي ينعكس على تركيزهم وأدائهم للعمل كما هو معروف.

وأخيرًا فمن العوامل المادية المسببة لضغوط العمل عدم توافر أماكن للاستراحة ودورات مياه قريبة من المكتبة بوصفة مصدراً يضاف إلى الضغوط الناجمة من بيئة العمل وتختم به مصادر الضغوط في الدراسة الراهنة. حيث وافق على هذا المصدر ٦ بنسبة(٦،٧٪) من المشاركين، أما الموافقون بشدة فعددهم ١٩ بنسبة(٢١،١٪)، وعدد الموافقين إلى حد ما ١١ بنسبة(١٢،٢٪). في حين إن عدد المشاركين الذين لا يشكل لهم هذا العامل مصدر ضغط كان ١٨ مشاركًا بنسبة (٢٠،٠٪)، ويوافقهم بشدة ٢١ بنسبة تمثل(٢٣،٣٪) من مجموع المشاركين في الدراسة الحالية.

الجدول رقم (١٣- ب)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من بيئة العمل

	ثامناً: الضغوط الناجمة من بيئة العمل	ترتيب مصادر الضغوط في الاستبانة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	بيئة المكتبة غير سليمة وهواؤها غير نقي	٣٩	٢،٨٨	١،٧٨٣
٢	عدم اعتدال درجة حرارة المكتبة	٤٢	٣،٠٥	١،٩٧٠
٣	أفتقد الخصوصية في عملي	٣٨	٣،١٧	١،٦٣٢
٤	بعد مكان العمل عن محل إقامتي يسبب لي المتاعب	٣٦	٣،٢١	١،٨٤٦
٥	افتقاد المكتبة إلى الجو الهادئ (لكثرة الضوضاء)	٤٠	٣،٢٤	١،٧٧٩
٦	عدم توافر الإضاءة المناسبة لإنجاز العمل	٤١	٣،٢٩	١،٦٧٠
٧	أثاث المكتب لا يتناسب مع عملي المهني	٣٧	٣،٣٦	١،٥٨٥
٨	عدم توافر أماكن للاستراحة ودورات مياه قريبة من المكتبة	٤٣	٣،٣٩	١،٨٠٨

يلاحظ من الجدول السابق رقم (١٣- ب) وبعد ترتيبه تنازليًا بحسب نتائج متوسطات ضغوط العمل وانحرافاتها المعيارية أن العبارة رقم ٣٩ والتي تشير إلى أن بيئة العمل في المكتبة غير سليمة وهواؤها غير نقي قد جاءت في الجدول السابق في المرتبة الأولى من مصادر ضغوط العمل الناجمة من عدم ملاءمة بيئته للعاملين في المكتبة؛ حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢،٨٨) والانحراف المعياري (١،٧٨٣)، يليه عدم اعتدال درجة الحرارة في المكتبة بوصفه مصدراً من مصادر

ضغوط البيئة العمل بمتوسط حسابي قدره (٣،٠٥) وانحراف معياري (١،٩٧٠)، يتبعه بعد ذلك افتقار العمل إلى الخصوصية بمتوسط حسابي (٣،١٧) وانحراف معياري(١،٦٣٢).

في حين كان المتوسط الحسابي الناتج من ضغط العمل بسبب بُعد مكان العمل عن محل إقامة العاملين يمثل (٣،٢١) بانحراف معياري قدره (١،٨٤٦) ، ورغم الانخفاض النسبي لمستوى هذا العامل إلا أنه قد يعد مؤشراً مستقبلياً لضغوط العمل . وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه الخثيلة في دراستها حيث كان بعد مكان إقامة العاملين عن مقر عملهم يشكل مصادر ضغوط متوسطة بالنسبة لمجتمع دراستها(الخثيلة: ١٩٩٧م، ٩٣).

أما الضغوط ذات المتوسط الحسابي (٤،٢٤) والانحراف المعياري (١،٧٧٩) فتمثل الضغوط الناتجة من افتقار المكتبة إلى الجو الهادئ لكثرة الضوضاء فيها، ومع أن هذا المصدر جاء في مرتبة متوسطة من ضغوط العمل الناتجة من بيئة المكتبة إلا أنه خالف توقعات الباحثة التي اعتقدت أنه سيكون مرتفعاً أكثر ممن هو عليه لوجود العديد من الدراسات التي تعد هذا العامل من عوامل التلوث السمعي الذي يؤثر على الصحة بإضعاف حاسة السمع إلى جانب إحداث تشتت ذهني يقلل من مقدار العمل وكفاءته ويزيد التوتر النفسي.

ويلاحظ بعد ذلك أن الترتيب التسلسلي للعبارات من ٧-٩ التي تتضمن عدم توافر الإضاءة اللازمة لإنجاز العمل؛ أثاث المكتبة لا يتناسب مع عملي المهني؛ عدم توافر أماكن للاستراحة ودورات مياه قريبة من المكتبة؛ قد حصلت على مستوى ضغط منخفض إلى حد ما موازنة مع العبارات الأخرى التي أشار إليها

مجتمع الدراسة وبوصفها مصادر ضغوط عمل مرتفعة بالنسبة لهم ؛ إذ تراوحت متوسطات تلك الضغوط بين(٣،٢٩) و (٣،٣٩).

ويكشف الجدول السابق بشكل عام أن بيئة العمل المادية تعد ذات مستويات ضغط مرتفع على العاملين في مجال المكتبات الأكاديمية في مجتمع الدراسة الراهنة موازنة مع مصادر الضغوط الأخرى. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة التي أثبتت نتائجها أن ظروف بيئة العمل المادية تشكل مصادر رئيسة مسببة لضغوط العمل لدى العاملين **(FIELDING: 1984)**.

وختاماً يبدو من تحليل جميع معطيات ضغوط العمل في الجداول السابقة بجميع تفرعاتها من الجدول رقم (٥ حتى ١٢) التي تقيس مستويات مصادر الضغوط للمشاركين في الدراسة الحالية من العاملين في المكتبات الأكاديمية في مدينة الرياض، الذين يستنتج من إجاباتهم أن جميع المصادر تشكل لهم مصادر ضغوط عمل، إلا أنه يمكن لإفادة القارئ بصورة سريعة عن ترتيب تلك المصادر بحسب حصول المصدر على أعلى درجة ضغط من قبل المشاركين ترتيبها كالآتي:

أولاً: ضغوط العمل الناتجة من المردود المالي.

ثانياً: ضغوط العمل الناتجة من الاتصال الإنساني.

ثالثاً: ضغوط العمل الناتجة من تقويم الأداء الوظيفي.

رابعاً: ضغوط العمل الناتجة من بيئة العمل.

خامساً: ضغوط العمل الناتجة من التطور المهني.

سادساً : ضغوط ناتجة من عدم وجود الدعم الإداري.

سابعاً : ضغوط ناتجة من العبء الوظيفي.

ثامناً : ضغوط ناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددها.

ثالثاً : تأثير المتغيرات الديموغرافية على مصادر ضغوط العمل:

لأن عوامل الضغوط على الفرد يمكن أن تصنف إلى مجموعتي متغيرات أولاهما لها علاقة ببيئة العمل والأخرى بسمات الفرد الذاتية وخبراته، وحيث إن تلك العوامل يمكن أن يؤثر أحدها على الآخر في توالد ضغوط العمل على الفرد سلباً أو إيجاباً ، حاولت الدراسة الراهنة في هذا الموضع إيجاد العلاقات الرابطة بين تلك المتغيرات أو العوامل للكشف عن أثر المتغيرات الديموغرافية للفرد على المتغيرات الوظيفية المختلفة التي تناولتها الدراسة بدءاً من العبء الوظيفي وأسلوب الدعم الإداري؛ أو عدم وضوح الأدوار التي يمارسها الأفراد وتعددها ؛ أو الضغوط الناتجة من تقويم الأداء الوظيفي أو المردود المادي أو غيرها من تغيرات تنتج من التطور المهني للعاملين أو بيئة العمل المادية التي يمارسون العمل فيها.

يتضح من الجدول رقم (١٤) استجابة أفراد مجتمع الدراسة للمستوى الأول من ضغوط العمل الناتجة من العبء الوظيفي والمتضمنة على عبارات ضغوط العمل(١-٦) التي تمثل كل واحدة منها مصدراً مختلفاً من مصادر الضغوط التي قد يواجهها العاملون في المكتبات ومراكز المعلومات، وجاءت إجابة مجتمع الدراسة الراهن على الشكل الآتي:

الجدول (رقم١٤)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من العبء الوظيفي وتأثرها بالصفات الديموغرافية للمشاركين بالدراسة

	أولاً: الضغوط الناتجة من العبء الوظيفي	الجنس	العمر	الحالة الاجتماعية	المؤهل	التخصص	الوظيفة المشغولة	الخبرة
١	لا أقوم بعمل ذي قيمة أو هدف واضح	-٠٫٢٨٨*	-٠٫٦٦	٠٫١٤٨	-٠٫٢١٠	-٠٫٠٤٢	٠٫٠٩٧	٠٫٠٧٣
٢	أشعر بملل من رتابة العمل وعدم التجديد	٠٫٠٣٢	٠٫٠٨٩	-٠٫٠٠٨	-٠٫١٩٠	٠٫٠٢٧	٠٫٢٠٥	٠٫١١٨
٣	الأعمال التي أقوم بها لا تتفق مع مؤهلاتي العلمية	٠٫٠٨٣	٠٫٢٣٦*	٠٫٠١٣	-٠٫٠٩	-٠٫١٦٦	٠٫١٥٠	٠٫٣٢٢**
٤	العمل الموكل إلي يفوق طاقتي	٠٫٠٣٣	٠٫١٥٥	٠٫٠١٢٣	٠٫٠٨٥	٠٫١٠٥	٠٫١٠٠	٠٫١١٢
٥	عدم تكليفي بأي عمل	-٠٫١٨٣	-٠٫٠٠٣	-٠٫٠٠٢	-٠٫٠٤٧	-٠٫١٣٧	٠٫١٥٨	٠٫٠٩٩
٦	لا أملك سلطة كافية للقيام بالمسؤوليات المكلف بها	٠٫٠٤٠	٠٫١٣٥	٠٫٠٥٩	-٠٫٢٣٨*	٠٫٠٢٨	٠٫١٢٦	٠٫١٤٥

*معنوية عند مستوى٠٫٠٥ / **معنوية عند مستوى٠٫٠١

تشير نتائج معامل الارتباط بين متغيرات الصفات الديموغرافية لمجتمع الدراسة ومصادر ضغوط العمل في الجدول رقم (١٤) أن هناك ارتباطات سالبة وموجبة بين استراتيجيات مصادر الضغوط الناتجة من العبء الوظيفي وبين بعض المتغيرات ذات العلاقة بالصفات الديموغرافية لمجتمع الدراسة الحالية من العاملين في المكتبات الأكاديمية في مدينة الرياض. ويتضح ذلك بين نوع جنس العاملين المشاركين في الدراسة من "ذكر أو أنثى" و المصدر الأول من مصادر ضغوط العمل وهو (لا أقوم بعمل ذي قيمة أو هدف واضح)، حيث توجد علاقة ارتباطية سلبية ذات دلالة عند مستوى (*٠،٢٨٨-)، حيث اتضح برجوع الباحثة إلى البيانات التفصيلية للتحليل الإحصائي أن العاملات من جنس الإناث أكثر تأثراً بهذا البعد من العاملين الذكور.

أما العلاقة بين المصدر (الأعمال التي أقوم بها لا تتفق مع مؤهلاتي العلمية) فهو ذو علاقة إيجابية دالة بين المتغيرات التي تشمل العمر والخبرة عند مستوى (*٠،٢٣٦) لمتغير العمر، ودلالة أقوى عند مستوى (** ٠،٣٢٢) لمتغير الخبرة، فمن الطبيعي أن يقل مستوى الضغوط الناتجة من العبء الوظيفي عندما يكون لدى العاملين خبرات أكبر نتيجة الممارسة؛ وتتضح الضغوط غالباً في هذا الجانب عند العاملين حديثي التعيين حيث يكونون ممتلئين بطاقة الشباب والرغبة في إثبات الذات من خلال ما سبق أن تعلموه؛ مع شعورهم بقلة الخبرة في العمل التي تزيد لديهم الشعور بالضغط . وتؤكد ذلك نتيجة التحليل الفردي لعامل الارتباط الذي يتضح بالرجوع إلى البيانات التحليلية المفصلة أن الشعور بالضغط ينخفض لمن لديهم خبرات تتراوح (من ١١- ١٥سنة)، وتزداد لمن لديهم خبرات تتراوح من (١ - ٥) أعوام .

وتظهر كذلك علاقة سلبية أخرى لدى المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات بين المصدر رقم (٦) الذي يتناول (لا أملك سلطة كافية للقيام بالمسؤوليات المكلف بها) في المحور الأول من مصادر ضغوط العمل وبين المؤهل التعليمي عند دلالة معنوية مستواها (*٠،٢٣٨-) ويفسر ذلك بأن المتخصصين يرون أن من حقهم أن يخولوا سلطات أكبر للقيام بأعمالهم بكفاءة أكثر لا سيما أنهم يملكون المؤهل العلمي المتخصص الذي يدعم عملهم.

الجدول رقم (١٥)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري وتأثرها بالصفات الديموغرافية للمشاركين بالدراسة

	ثانياً: الضغوط الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري	الجنس	العمر	الحالة الاجتماعية	المؤهل	التخصص	الوظيفة المشغولة	الخبرة
٧	رئيسي يتوقع مني جهداً أكبر من طاقتي	٠،٢٣٧*	٠،٢٠٠	٠،٠٠٩	-٠،٠٣١	٠،٢٦٥*	٠،٢٤٠*	٠،١٩٤
٨	رئيسي ليس عادلاً في عملية توزيع الأعمال	٠،٠٤٨	٠،٢٠٤	٠،١٢٨	-٠،١٦٥	-٠،٠٢٨	٠،١٨٤	٠،٢٣٩*
٩	أؤدي النشاطات بطريقة خاطئة لإرضاء رئيسي	-٠،٠٢٨	-٠،٠٠٩	-٠،٠٢٣	-٠،٠٣٢	٠،٠٢٤	٠،٢٠٩	٠،١٢٠
١٠	اختلف في وجهات نظري مع المسؤولين عن المكتبة	٠،٢١٨	٠،٠٠٧	٠،١١٣	-٠،١٦٢	٠،١٧٠	-٠،١٣٢	٠،١٩٠
١١	لا تتاح لي الفرصة للمشاركة في صنع القرارات	٠،٢٦٥*	٠،١٩٥	٠،٠٢٦	-٠،٠٨٧	-٠،٠٠٤	٠،١٤٠	٠،٣٠**

*معنوية عند مستوى٠،٠٥ / **معنوية عند مستوى٠،٠١

يظهر من نتائج تحليل الجدول السابق رقم (١٥) الذي يعرض مصادر ضغوط العمل الناتجة من (عدم وجود الدعم الإداري) ومدى تأثرها بالمتغيرات الديموغرافية لمجتمع الدراسة من الجنس؛ والعمر؛ والحالة الاجتماعية؛ والمؤهل العلمي؛ والتخصص؛ والوظيفة التي يشغلها الموظف؛ وخبرة العاملين - وجود اختلاف بين مستويات ضغوط العمل الناتجة من الدعم الإداري، حيثُ توجد علاقات ارتباطية مختلفة تتفاوت بحسب الصفات الشخصية لمجتمع الدراسة ومتغير مصدر الضغط ، فالمصدر رقم (٧) وهو (رئيسي في العمل يتوقع جهداً أكبر من طاقتي) من المحور الثاني يتضح تأثره بدلالة إحصائية معنوية إيجابية تأثرت بنوع جنس المشاركين في الدراسة قدرها (*٠،٢٣٧) لصالح الذكور من العاملين المشاركين في الدراسة الراهنة، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه المشعان الذي كشفت نتائج دراسته عن وجود فروق بين الموظفين الذكور والإناث في مصادر ضغوط العمل، إذ توصل إلى أن الموظفات أكثر تعرضاً للضغوط من الموظفين ، وفسر ذلك لتعدد الأدوار التي تمارسها الموظفة من مهام وأعباء وظيفية بجانب دورها في المنزل الذي قد يؤدي إلى جعلها غير قادرة على التوفيق بين مسؤولياتها بوصفها زوجة، ومسؤولياتها بوصفها موظفة، مما يؤدي إلى تعارض في متطلبات الدور يترتب عليه زيادة في ضغوط العمل لدى الموظفات الإناث (المشعان:٢٠٠١م، ١٠١) وتعتقد الباحثة أن العاملات اللاتي يشعرن بتلك الضغوط بحاجة إلى المساندة الاجتماعية والدعم النفسي أكثر من حاجتهن للتخفيف من أعباء العمل. كما يتأثر المصدر السابق نفسه بمتغير تخصص العاملين بدلالة معنوية قدرها(*٠،٢٦٥)، وكذلك بالوظيفة التي يشغلها العاملون

بدلالة قدرها (*٠،٠٢٤٠). كذلك وجدت دلالة إحصائية تبعاً لمتغير التخصص والخبرة عند مستوى (*٠،٠٢٦٥) للأول و(*٠،٠٢٤٠) للمتغير الثاني.

أما فيما يتعلق بمصدر الضغوط رقم (٨) وهو (رئيسي في العمل ليس عادلاً في عملية توزيع الأعمال) فيظهر من الجدول السابق أنه يؤثر في العاملين المشاركين لا سيما إذا كان لهم خبرة طويلة في مجال العمل وذلك بدلالة قدرها (*٠،٠٢٣٩).

وتشير النتائج كذلك إلى وجود علاقة بين مصدر ضغط العمل رقم (١١) وهو (لا تتاح لي فرصة للمشاركة في صنع القرارات) ومتغير الجنس ذي الدلالة الإحصائية عند (*٠،٠٢٦٥)، ومستوى ضغط أعلى منه مع متغير الخبرة في مجال العمل عند(**٠،٠٣٠). وتجدر الإشارة إلى أن استجابة الذكور والإناث متقاربة في هذا المصدر إلا أنها تزيد لدى الذكور بصورة أكثر قليلاً، وتعتقد الباحثة أن ذلك يرجع إلى تكوين الرجل الاجتماعي والنفسي الذي يجعل عنده الرغبة في فرض الذات والسلطة، ومن ثم فإن تجاهله بعدم المشاركة في القرارات يحرمه من الشعور بالتقدير الذي يحتاجه ومن ثم يشعر بالضغط. أما أكثر الفئات المستجيبة لضغط هذا المصدر من العاملين المشاركين في الدراسة من حيث الخبرة فهم الذين تتراوح خبراتهم بين (٦- ١٠ سنوات) والذين يعدون حديثي العهد بالوظيفة نسبياً، وتعتقد الباحثة أن عدم مشاركة الإدارة العليا لبعض العاملين يرجع إلى طبيعة أعمالهم التنفيذية، مما يجعلهم يعتقدون أنه يتعمد تجاهلهم، ويُغذي هذا الشعور حماس الشباب إلى التطوير وإثبات الذات. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة سبحي التي أوضحت أن العاملين الحديثين يشعرون أكثر بضغوط العمل بسبب عدم إتاحة فرصة المشاركة في صنع القرارات (السبحي: ١٩٩٧م).

وعلى أية حال من الأحوال. ترى الباحثة- أن تلك النتائج ينبغي أن يأخذها المدراء بعين الاعتبار عند التعامل مع العاملين التنفيذيين لأن ذلك أدعى إلى كسبهم في تنفيذ التعليمات والأعمال على الوجه المطلوب.

الجدول رقم (١٦)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددها وتأثرها بالصفات الديموغرافية للمشاركين بالدراسة

	ثالثاً: الضغوط الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددها	الجنس	العمر	الحالة الاجتماعية	المؤهل	التخصص	الوظيفة المشغولة	الخبرة
١٢	يفتقر عملي إلى الوضوح والأهداف المحددة	-٠٫٠٢٨	٠٫١٩٩	٠٫٠٤٥	٠٫٤٠	-٠٫٠٣٤	٠٫٣٣٦**	٠٫١٩٨
١٣	تعدد المشرفين على عملي	٠٫١٤١	٠٫٢٠٣	٠٫٥٠	-٠٫٠٤٤	-٠٫٩١	٠٫١٦٦	٠٫١٧٤
١٤	تدخل الإدارة في عملي المهني	٠٫٧٠	٠٫١٢٥	٠٫٠٣٩	٠٫٠٠٥	-٠٫٠٢١	٠٫٠٠٩	٠٫١٧٨
١٥	يطلب مني أداء أعمال متناقضة	٠٫١٢٩	٠٫٢٤٣*	٠٫٠٦٩	-٠٫١٠١	٠٫٠٢٣	-٠٫٦٠	* ٠٫٢٥٤
١٦	عدم وجود التزام بخطوط السلطة في المكتبة	٠٫٢٩١*	٠٫١٢٤	٠٫٠١٤	-٠٫٠١٢	-٠٫١١١	-٠٫٤٧	٠٫١٨٦
١٧	مسؤولياتي في العمل غير محددة بوضوح	٠٫٢٣٣*	٠٫٢٢٠	-٠٫٠٢٠	-٠٫١٠٩	-٠٫١١٩	-٠٫١٤٣	٠٫٢١٢

*معنوية عند مستوى٠٫٠٥ / **معنوية عند مستوى٠٫٠١

يشير تحليل المحور الثالث الذي يشتمل على مصادر ضغوط العمل الناتجة من (عدم وضوح الأدوار أو تعددها) في الجدول السابق رقم (١٦) إلى وجود علاقة تربط بين عناصر ذلك المحور من ضغوط العمل وصفات العاملين الديموغرافية، تظهر مع علاقة مصدر الضغط الذي يتناول (يفتقر عملي إلى الوضوح والأهداف المحددة) والوظيفة التي يشغلها الموظف بمستوى قدره (**٠٫٣٣٦)، كما أن إجابة العاملين المشاركين في الدراسة قد تأثرت بمصدر الضغط رقم (١٥) وهو (يطلب مني أداء أعمال متناقضة) بعمر العاملين المجيبين على هذا المصدر بمستوى قدره (*٠٫٢٤٣)؛ بجانب تأثرهم بخبرتهم بمستوى قدره (*٠٫٢٥٤)، في حين وجدت علاقة أخرى دالة على معنى عند مستوى (*٠٫٢٩١) بين جنس العاملين ومصدر الضغوط رقم (١٦) الناتجة من (عدم وجود التزام بخطوط السلطة في المكتبة)، وكذلك بين نوع جنس العاملين المشاركين في الدراسة والمصدر رقم (١٧) (مسؤولياتي في العمل غير محددة بوضوح) عند مستوى (*٠٫٢٣٣).

الجدول رقم (١٧)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من الاتصال الإنساني وتأثرها بالصفات الديموغرافية للمشاركين بالدراسة

	رابعاً: الضغوط الناتجة من الاتصال الإنساني	الجنس	العمر	الحالة الاجتماعية	المؤهل	التخصص	الوظيفة المشغولة	الخبرة
١٨	أجد صعوبة في التفاهم مع مديري في العمل	-٠٫٠٤٠	٠٫٠٩٧	٠٫١٥٨	-٠٫١٩٥	-٠٫١٥٢	٠٫٠٤٥	٠٫١٥٨

تابع الجدول رقم (١٧)

١٩	عدم توفر روح الصداقة والمودة في جو العمل	-٠,١٢٠	٠,٠٩٣	٠,٠٤٠	-٠,٢٧٦*	-٠,٢١١	٠,٠٩٣	٠,١٤٨
٢٠	عدم التعاون بين الزملاء وشدة التنافس بينهم	-٠,١٣٠	٠,٠٤٩	٠,٠١٦	-٠,٠٤٩	-٠,٠٧٩	٠,٠٤٧	٠,١١٤
٢١	صعوبة التعامل مع المستفيدين من المكتبة	-٠,١٠٤	٠,١٥٩	٠,٠١٦	٠,١٣٤	-٠,١١٩	-٠,٠٨٦	-٠,٠٦٥
٢٢	ازدحام المكتبة بالمستفيدين وكثرة طلباتهم	-٠,٢٢٨*	٠,٠٨٨	٠,١٥	-٠,٤٢	-٠,١٣٦	-٠,٠٤٤	٠,٠٥٨
٢٣	قلة وعي المستفيدين في التعامل مع مقتنيات المكتبة وموظفيها	-٠,٣٩	٠,١٤٤	-٠,٠٩٧	-٠,٠٨٣	-٠,٢٥٢*	-٠,٠٨٦	-٠,٠٠٨

*معنوية عند مستوى٠,٠٥ / **معنوية عند مستوى٠,٠١

يظهر الجدول السابق رقم (١٧) طبيعة العلاقة بين الضغوط الناتجة من الاتصال الإنساني وتأثرها بالصفات الديموغرافية الخاصة بمجتمع الدراسة الراهن، حيث يدل تحليل البيانات في هذا الجانب على وجود علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين مصدر الضغط رقم (١٩) وهو (عدم توافر روح الصداقة والمودة في جو العمل) ومستوى المؤهل التعليمي للعاملين في مجال الدراسة، وذلك عند مستوى قدره(*٠,٢٧٦-) يتركز عند العاملين المؤهلين في تخصص علم المكتبات والمعلومات. في حين يؤثر متغير جنس العاملين المشاركين في الدراسة

على مصدر الضغط رقم (٢٢) وهو(ازدحام المكتبة بالمستفيدين وكثرة طلباتهم) في إيجاد علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية قدرها (*٠،٢٢٨-)عند الإناث أكثر من الذكور. أما (قلة وعي المستفيدين في التعامل مع مقتنيات المكتبة وموظفيها) في مصدر الضغط رقم (٢٣) من المحور الرابع الذي يتناول ضغوط العمل الناتجة من الاتصال الإنساني فيظهر من البيانات أنه تربطه علاقة سلبية أخرى ذات دلالة إحصائية قدرها (*٠،٢٥٢-) مع تخصص العاملين المشاركين بالدراسة تتركز عند المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات.

الجدول رقم (١٨)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي وتأثرها بالصفات الديموغرافية للمشاركين بالدراسة

	خامساً: الضغوط الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي	الجنس	العمر	الحالة الاجتماعية	المؤهل	التخصص	الوظيفة المشغولة	الخبرة
٢٤	لا أعرف كيف يقوم عملي	-٠،٢٨٩*	-٠،٠٤٥	٠،١١٩	-٠،١٧٤	-٠،١٨٠	٠،٠٧٠	٠،١٠٢
٢٥	لا توجد معايير دقيقة لقياس وتقويم الأداء المهني	-٠،٠٨٦	-٠،٠٧٠	٠،١٨٦	٠،١١٤	٠،٠١١	٠،٢٤٤*	٠،١٢٤
٢٦	تقوم عملية التقويم على المجاملة والعشوائية	٠،٢٤٨*	٠،٠٢٤	٠،٢٣٠	-٠،٠٩٦	-٠،١٠٠	٠،٠١٧	٠،١٩٠
٢٧	الإدارة العليا للجامعة لا تتابع بموضوعية عملية التقويم	٠،١٤٢	٠،٣١	٠،١٧١	-٠،١٣	٠،٠٣٥	٠،٠١٠	٠،١٠٣

*معنوية عند مستوى٠،٠٥ / **معنوية عند مستوى٠،٠١

ويلاحظ من الجدول رقم (١٨) الذي يعرض نتائج المتغير الخامس لمصادر ضغوط العمل الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي وجود فروق دالة إحصائياً تبعاً لمتغير الجنس مع مصادر ضغوط العمل رقم(٢٤ ، ٢٦) ، وهي (لا أعرف كيف يقوّم عملي) والمصدر (تقوم عملية التقويم على المجاملة) وذلك بمستوى (*٠،٢٨٩٠-) للمصدر الأول؛ ومستوى(*٠،٢٤٨٠) للمصدر الثاني، وهذا النمط من الضغط أوضح لدى الإناث العاملات المشتركات في الدراسة أكثر منه عند الذكور، وذلك كما يتضح من جداول التحليل التفصيلية، ويمكن تبرير ذلك بأن المكتبات النسائية المشاركة تتبع مكتبات مركزية يديرها الذكور لذا وُجِد هذا النوع من الضغوط لديهن، إلى جانب أنه قد يحدث ذلك في ظل إدارة نسائية غير واعية لدورها. لا سيما أن بعض المدراء يحجبون تقويم الأداء الوظيفي السنوي عن مرؤوسيهم بعد تقويمهم خوفًا من المشاكل التي تحدث نتيجة عدم رضاهم عن ذلك التقويم.

أما فيما يتعلق بمصدر رقم (٢٥) في الجدول السابق وهو(لا توجد معايير دقيقة لقياس وتقويم الأداء المهني" فإنه يتأثر بمتغير نوع الوظيفة المشغولة عند مستوى (*٠،٢٤٤).

الجدول رقم (١٩)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من المردود المادي وتأثرها بالصفات الديموغرافية للمشاركين بالدراسة

	سادساً: الضغوط الناتجة من المردود المادي	الجنس	العمر	الحالة الاجتماعية	المؤهل	التخصص	الوظيفة المشغولة	الخبرة
٢٨	عدم مناسبة راتبي مع مؤهلي العلمي	٠،٠٨٧	٠،١٣٢	٠،٢١	-٠،١٢١	-٠،٠٠٨	٠،٠٨٦	٠،١٧١

تابع الجدول رقم (١٩)

٢٩	قلة فرص التقدم والترقية	-٠،٠٤٩	٠،١٤٢	-٠،١٤٤	-٠،٠٩٠	٠،٠٩٦	٠،٠٠١	-٠،٠١٠
٣٠	لا توجد حوافز مادية تكافئ المجتهد على عمله	٠،١١٠	٠،٠٥٣	٠،٠٩٧	-٠،١٠٦	٠،٠٧٣	-٠،٠٠٦	٠،٠٨٧
٣١	ينبغي أن أغير عملي للحصول على الترقية	٠،٢٧٢*	٠،٢٦٤*	-٠،١٢٨	٠،١٥٠	٠،٠٨٣	٠،٠٢٩	٠،١٤٣

*معنوية عند مستوى ٠،٠٥ / **معنوية عند مستوى ٠،٠١

وتوصلت الدراسة أيضاً كما يظهر الجدول رقم (١٩) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بُعد ضغوط العمل الناتجة من المردود المالي تبعاً لمتغيري الجنس والعمر المرتبطين بالمصدر رقم (٣١) الذي يتناول (ينبغي أن أغير عملي للحصول على الترقية) عند مستوى (*٠،٢٧٢) للمتغير الأول ؛ ومستوى (*٠،٢٦٤) للمتغير الثاني . ومن تحليل معامل الارتباط يتضح أن الرغبة في تغيير العمل لهدف الحصول على ترقية يغلب على الذكور من العاملين المشاركين في الدراسة أكثر الإناث منهم، كما أن هذا الشعور يغلب على الفئة العمرية من ٣٦-٤٠ سنة. وتعتقد الباحثة أن الشعور بضغط العمل بسبب هذا المصدر يعبر عن المسؤولية التي يتحملها الرجل بوصفه عماد الأسرة ويقع على عاتقه عبء الإنفاق عليها، ويتنامى هذا الإحساس مع التقدم بالعمر وعدم إحراز المستوى المرغوب، لذا يبدأ التفكير في تغيير العمل للبحث عن فرص للترقية والتقدم الوظيفي.

الجدول رقم (٢٠)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من التطور المهني وتأثرها بالصفات الديموغرافية للمشاركين بالدراسة

	سابعاً: الضغوط الناجمة من التطور المهني	الجنس	العمر	الحالة الاجتماعية	المؤهل	التخصص	الوظيفة المشغولة	الخبرة
٣٢	عملي يتطلب مني أن أكون على اطلاع على كل حديث	٠٫٠٦٦	٠٫٠٤٧	-٠٫١٤٨	٠٫٠٥٠	٠٫١٠٤	٠٫١٩٣	٠٫١٠١
٣٣	تنقصني المهارات والمعارف اللازمة لأداء العمل	-٠٫١٥	٠٫٢٥٥*	-٠٫١٥٣	٠٫١٢٥	٠٫٢٢٤	٠٫١١١	٠٫٤٤٧**
٣٤	لا يتيح لي عملي فرصة تعلم مهارات جديدة	٠٫٠٧٣	**٠٫٣٠٨	-٠٫٨٧	٠٫١٠	-٠٫١٥٣	٠٫٠٦٩	٠٫١٦٩
٣٥	أعباء العمل تعوقني من تطوير مهارتي ومعارفي	٠٫٠٨٤	٠٫٢٤٨*	-٠٫٠٢٦	-٠٫٠٦٣	-٠٫١١٣	٠٫٠٥٦	٠٫١٧٧

*معنوية عند مستوى٠٫٠٥ / **معنوية عند مستوى٠٫٠١

تشير النتائج عند البُعد السابع في الجدول السابق رقم (٢٠) إلى تأثير متغير العمر على مصدر ضغوط العمل الناتجة من التطور المهني بشكل واضح وذلك لوجود فروق ذات دلالة إحصائية ظهرت عند أغلب بنود ذلك البُعد المصادر رقم (٣٣، ٣٤، ٣٥) التي تتناول مصدر ضغوط العمل بسبب (نقص المهارات والمعارف اللازمة لأداء العمل) وبسبب (عدم إتاحة العمل فرصة تعلم مهارات جديدة) وكذلك بسبب (إعاقة أعباء العمل من تطوير المهارات والمعارف) وذلك عند

مستوى (*٠،٢٥٥) و(**٠،٣٠٨) و(*٠،٢٤٨) لكل واحد منها على التوالي بحسب ترتيبها، مع العلم أن المصدر رقم (٣٣) تأثر كذلك بمتغير الخبرة عند مستوى (**٠،٤٤٧). وتعد النتائج السابقة مؤشراً إلى حاجة العاملين إلى الالتحاق بدورات تدريبية تنمي مهاراتهم العملية وتجدد من معلوماتهم وتعرفهم بالاتجاهات العلمية الحديثة في مجال تخصصهم.

وفيما يخص عامل العمر (السن) فترى الباحثة أن من الطبيعي أن تتأثر مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالتطور المهني بعامل العمر؛ ويزيد ذلك منطقية إذا عرفنا أن أغلب الفئات تأثراً في تلك المصادر هم من تتراوح أعمارهم من (٢٦- ٣٠) كما يتضح في ملاحق الدراسة. وفيما يتعلق بمصدر (نقص المهارات والمعارف اللازمة لأداء العمل) الذي تأثر أيضاً تأثراً مباشراً بعامل الخبرة، مما يدل على أنه كلما زادت الخبرة التي غالباً لا تكون إلا مع تقدم العمر أو ارتفاع مستوى التعليم قلّ مصدر هذا الضغط كثيراً. ويتفقُ ذلك مع رأي العريني بأن المعرفة والمعلومات الأساسية من التعليم أو التدريب النظامي التي يأتي بها الموظف الجديد في مجال تخصصه قبل الالتحاق بالوظيفة لا يمكن اعتبارها تأهيلاً جيداً للوظيفة التي يتقدم لها بمجرد تخرجه من المعاهد والمؤسسات التعليمية لأنه لا يزال يحتاج إلى إعداد تأهيلي أكثر تخصصاً في فرع معين من الفروع لكي يتمكن من تلبية حاجات الوظيفة الجديدة ومتطلباتها (العريني: ١٤١٥هـ، ٢٧-٢٨).

ويؤكد هذه النتيجة فيما يخص العمر(السن) بشكل أو بآخر معطيات الدراسات السابقة حيث توصل الهنداوي من أن الأفراد الأصغر سناً يشعرون بمستوى ضغوط أعلى من كبار السن (الهنداوي: ١٩٩٤م). ويؤكد النمر من خلال

مجتمع بحثه أن الفئات العمرية الشابة أكثر عرضة للضغوط لا سيما فيما يتعلق بحجم العمل وأعبائه (النمر: ١٩٩٤م). إلا أن تلك المعطيات تختلف مع ما توصل إليه العسكر في دراسته من أن العاملين من فئات السن (٤٥) فأكثر يكونون أكثر عرضة للشعور بضغط العمل عن نظرائهم من العاملين في الفئة العمرية (٢٩- ٣٥) فيما يتعلق بأعباء العمل وحجمه (العسكر:١٩٨٨م). ويؤكد جميع النتائج السابقة رأي العريني رغم حصول الموظف الجديد على قدر من المعرفة والمعلومات الأساسية من التعليم أو التدريب النظامي في مجال تخصصه قبل الالتحاق بالوظيفة إلا أنه لا يمكن اعتباره تأهيلاً جيداً للوظيفة التي يتقدم لها بمجرد تخرجه من المعاهد والمؤسسات التعليمية لأنه لا يزال يحتاج إلى إعداد تأهيلي أكثر تخصصاً في فرع معين من الفروع لكي يتمكن من تلبية حاجات ومتطلبات الوظيفة الجديدة (العريني: ١٤١٥هـ،٢٧-٢٨).

الجدول رقم (٢١)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً لضغوط العمل الناتجة من بيئة العمل وتأثرها بالصفات الديموغرافية للمشاركين بالدراسة

ثامناً: الضغوط الناجمة من بيئة العمل		الجنس	العمر	الحالة الاجتماعية	المؤهل	التخصص	الوظيفة المشغولة	الخبرة
٣٦	بعد مكان العمل عن محل إقامتي يسبب لي المتاعب	٠٫٠٣٩	٠٫٠٤٩	٠٫٠٦٦	-٠٫١٠٨	-٠٫٠٧٨	٠٫١١٧	٠٫٢٠١
٣٧	أثاث المكتب لا يتناسب مع عملي المهني	-٠٫٢٠٧	٠٫٠٥٨	٠٫٠٤٢	٠٫١١٠	٠٫١٨٩	-٠٫٠٠١	-٠٫٠٤١
٣٨	أفتقد الخصوصية في عملي	٠٫٠٧٧	٠٫١٨٧	٠٫١٦٢	-٠٫٩٦	-٠٫٠٠٨	٠٫٠٠٥	٠٫١٧٥

تابع الجدول رقم (٢١)

٣٩	بيئة المكتبة غير سليمة وهواؤها غير نقي	٠٫٣١٥**	٠٫٠٨٠	٠٫١٦٩	٠٫١٩٤ -	-٠٫٠٢٢	٠٫٣٨	٠٫٢٥
٤٠	افتقاد المكتبة إلى الجو الهادئ (لكثرة الضوضاء)	-٠٫٤٥٤**	٠٫٠٧٠	٠٫٠٩٢	٠٫١٩٠ -	-٠٫١١٠	٠٫١٥	٠٫١٠
٤١	عدم توفر الإضاءة المناسبة لإنجاز العمل	-٠٫٣٣٧**	٠٫١٨٠	٠٫٠٦١	٠٫١١٢	-٠٫٢٥٢*	٠٫١٨٦	٠٫٢١
٤٢	عدم اعتدال درجة حرارة المكتبة	٠٫١٧٥	٠٫١١١	٠٫٢٣	-٠٫٠٦٨	٠٫١٠٩	-٠٫٢٠٥	٠٫١٥٣
٤٣	عدم توافر أماكن للاستراحة ودورات مياه قريبة من المكتبة	٠٫٢٦١*	٠٫٠٥٥	٠٫١٢٢	٠٫١٧	٠٫٢٢٦	٠٫٠٨٩	٠٫٠٤٨

*معنوية عند مستوى٠٫٠٥ / **معنوية عند مستوى٠٫٠١

يتضح من الجدول رقم (٢١) الذي يعرض معطيات البُعد الثامن والأخير لمصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملون في المكتبات الأكاديمية والذي يشمل مصادر الضغوط الناتجة من بيئة العمل - أن متغير الجنس يؤثر بشكل مباشر على هذا الجانب، حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية قوية عند مستوى (**٠٫٣١٥) مرتبطة بضغوط العمل الناتجة من (بيئة المكتبة غير السليمة وهوائها

غير النقي) في المصدر رقم (٣٩). كما يرتبط نوع الجنس بمصادر ضغوط العمل ولكن سلبياً في المصدر رقم (٤٠) الذي يقيس (افتقاد المكتبة إلى الجو الهادي(لكثرة الضوضاء)) عند مستوى (**٠،٤٥٤-)، والمصدر رقم (٤١) الذي يتناول (عدم توافر الإضاءة المناسبة لإنجاز العمل)، إلى جانب علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية بمستوى(*٠،٢٦١) مع المصدر رقم (٤٣) وهو (عدم توافر أماكن للاستراحة ودورات مياه قريبة من المكتبة). وبتحليل معامل الارتباط يظهر مرة أخرى تأثر الجنس بعامل البيئة لدى الإناث أكثر من الذكور من العاملين المشاركين في الدراسة.

رابعاً: الآثار الناتجة من ضغوط العمل:

أ- الآثار السلبية لضغوط العمل:

هي حالة يتسم فيها الحدث أو الموقف الضاغط بتوتر وقلق يعجز فيه الفرد عن التكيف الإيجابي مع الحدث (حسني؛ ومحمود: ١٩٩٣م، ١٩). يترتب عليها آثار مادية ونفسية وسلوكية للفرد مع بيئته، إلا أن وقع تلك الآثار يتفاوت بين الأفراد بحسب استجابتهم لمصدر الضغط نفسه وفقاً لشخصياتهم وقدراتهم على التكيف أو التحمل ومدى إدراكهم للضغوط، وبالتالي يختلف مستواها بين بسيط ومتوسط وشديد، كما يوجد ما هو مؤقت ودائم منها ، حسب اختلاف شخصيات الأفراد (حريم: ١٩٩٧م، ٢٨٠).

ومن هنا حرصت الدراسة الراهنة على ضرورة الكشف عن ضغوط العمل للعاملين في مجال المؤسسات المعلوماتية من مكتبات ومراكز معلومات لتجنبهم

هذا الآثار السلبية ، لا سيما أن مهنة المكتبات من المهن الاجتماعية التي يرتفع فيها التعامل مع العنصر البشري بدرجة عالية ، وبالتالي فإن تلك الآثار ستكون عواقبها أعمق لأنها تتعدى العاملين في المكتبات ومستوى أدائهم إلى من يتعاملون معهم من المستفيدين ، وذلك كله بالتأكيد سينعكس على تحقيق أهداف المكتبة أو الأهداف المعلوماتية للتخطيط المعلوماتي التنموي بسبب الحالات التي تنتاب العاملين، منها الشعور بالإحباط؛ والكآبة؛ وقلة الدافعية؛ واللامبالاة؛ وعدم الرغبة في التغير ، وغير ذلك من الظواهر السلبية.

وللتعرف إلى الوجود الفعلي لتلك الآثار السلبية التي تصاحب ضغوط العمل التي يشعر بها العاملون في المكتبات الأكاديمية على مجتمع الدراسة الراهن، أتيحت للمشاركين فرصة التعبير عن مستوى شعورهم من خلال أربعة مستويات لفظية تتضمن بعض المظاهر الفسيولوجية والنفسية التي يمكن أن تظهر نتيجة ضغوط العمل المختلفة للمشاركين، وهي متدرجة من النفي إلى الاستمرارية تتمثل في أربع عبارات هي: مطلقاً؛ وأحياناً؛ وغالباً؛ ودائماً ، يمكن من خلالها التعرف إلى مدى تأثير ضغوط العمل على مجتمع الدراسة.

وعلى اعتبار أن نتائج الضغوط ليست دائماً سلبية ، بل يوجد ما هو إيجابي منها ، فقد كشفت الدراسة أيضاً عن هذا الجانب في الجدول رقم (٢٢- أ) وذلك لإضفاء بعدٍ آخر مهم للدراسة ، لا تركز عليه كثير من الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع نفسه.

ويجدر التوضيح هنا أن تفسير بيانات الجدول الذي يعرض آثار ضغوط العمل السلبية الجدول رقم (٢٢- أ) قد تم تنازلياً من دائماً؛ وغالباً؛ وأحياناً؛

ومطلقًا ، لإعطاء منطقية في التدرج الموضوعي عند تناول نتائج الضغوط السلبية حيث لا جدوى من تقديم نفي الحدث أو الأثر. أما الآثار الإيجابية للضغوط في الجدول رقم (٢٠- ب) فبقيت كما هي حيث لا يوجد مبرر لقلبها في تدرج عكسي وعرضت كما جاءت في الاستبانة.

الجدول(٢٢- أ)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً للآثار السلبية لضغوط العمل التي تقع عليهم

	أولاً: ضغط العمل يشعرني(ضغوط سلبية)	دائما ١	غالبا ٢	أحيانا ٣	مطلقا ٤	بدون إجابة ٥	المجموع	النسبة
١	الإحباط وانخفاض روحي المعنوية	١٠ ١١،١	٦ ٦،٧	٤٨ ٥٣،٣	١٦ ١٧،٨	١٠ ١١،١	٩٠	٪١٠٠
٢	الشعور بالملل في وقت الدوام الرسمي	٤ ٤،٤	١٠ ١١،١	٤١ ٣٥،٦	٢٥ ٢٧،٨	١٠ ١١،١	٩٠	٪١٠٠
٣	الشعور بالقلق والضعف والفشل	٣ ٣،٣	٥ ٥،٦	٢٤ ٢٦،٧	٤٨ ٣٥،٣	١٠ ١١،١	٩٠	٪١٠٠
٤	عدم الوفاء بالتزامات العمل	٣ ٣،٣	٦ ٦،٧	٢٤ ٢٦،٧	٤٧ ٥٢،٢	١٠ ١١،١	٩٠	٪١٠٠
٥	الارتباك وربما الخطأ	١ ١،١	٢ ٢،٢	٣٦ ٤٠،٠	٤١ ٤٥،٦	١٠ ١١،١	٩٠	٪١٠٠
٦	انخفاض مستوى أدائي في العمل	-	٥ ٥،٦	٣٣ ٣٦،٧	٤٢ ٤٦،٧	١٠ ١١،١	٩٠	٪١٠٠
٧	التغيب غير المبرر عن العمل	١ ١،١	٢ ٢،٢	١٧ ١٨،٩	٦٠ ٦٦،٧	١٠ ١١،١	٩٠	٪١٠٠

تابع الجدول رقم (٢٢-أ)

م	العبارة						المجموع	النسبة
٨	الخروج المستمر أثناء وقت العمل	١ ١٫١	٢ ٢٫٢	٢٠ ٢٢٫٢	٥٧ ٦٣٫٣	١٠ ١١٫١	٩٠	٪١٠٠
٩	عدم الرضا عن العمل	٤ ٤٫٤	٨ ٨٫٩	٣٢ ٣٥٫٦	٣٥ ٣٨٫٩	١٠ ١١٫١	٩٠	٪١٠٠
١٠	انخفاض الدافعية للعمل	٣ ٣٫٣	١٠ ١١٫١	٣٨ ٤٢٫٢	٢٩ ٣٢٫٢	١٠ ١١٫١	٩٠	٪١٠٠
١١	الشعور بعدم الأمن الوظيفي	٩ ١٠٫٠	٥ ٥٫٦	٢٨ ٣١٫١	٣٩ ٤٣٫٣	٩ ١٠٫٠	٩٠	٪١٠٠
١٢	الشعور بالظلم والاضطهاد	١٣ ١٤٫٤	٩ ١٠٫٠	٢٦ ٢٨٫٩	٣٢ ٣٥٫٦	٩ ١٠٫٠	٩٠	٪١٠٠
١٣	الشعور أن عملي لا يحقق طموحاتي	١٠ ١١٫١	٩ ١٠٫٠	٢٩ ٣٢٫٢	٣٣ ٣٦٫٧	٩ ١٠٫٠	٩٠	٪١٠٠
١٤	التشاؤم من المستقبل	٦ ٦٫٧	٧ ٧٫٨	٢٥ ٢٧٫٨	٤٣ ٤٧٫٨	٩ ١٠٫٠	٩٠	٪١٠٠
١٥	عدم القدرة على التركيز الذهني	١ ١٫١	٩ ١٠٫٠	٣٦ ٤٠٫٠	٣٥ ٣٨٫٩	٩ ١٠٫٠	٩٠	٪١٠٠
١٦	الشعور بالغضب والانفعال وعدم ضبط النفس	٢ ٢٫٢	٥ ٥٫٦	٣٨ ٤٢٫٢	٣٦ ٤٠٫٠	٩ ١٠٫٠	٩٠	٪١٠٠
١٧	الشعور بالأرق وعدم القدرة على الاسترخاء	١ ١٫١	١٠ ١١٫١	٣٩ ٤٣٫٣	٣٢ ٣٥٫٦	٨ ٨٫٩	٩٠	٪١٠٠
١٨	الشعور بالآلام الجسدية والصداع وضعف في البدن	٧ ٧٫٨	٩ ١٠٫٠	٣٨ ٤٢٫٢	٢٨ ٣١٫١	٨ ٨٫٩	٩٠	٪١٠٠

توضح معطيات الجدول رقم (٢٢- أ) النتائج السلبية لضغوط العمل الفعلي التي يعاني منها مجتمع الدراسة الراهن حيث يتضح أن ضغط العمل يؤثر دائماً بالإحباط وانخفاض الروح المعنوية لدى (١١،١ ٪) من المشاركين في الدراسة، وتؤثر غالباً على (٦،٧ ٪) من مجتمع الدراسة، وأحياناً لدى (٣٥،٣ ٪) منهم، في حين إن الذين لا يشعرون مطلقاً بتلك الأعراض تمثل نسبتهم(١٧،٨ ٪) من مجتمع الدراسة المبحوث.

أما الشعور بالملل في وقت الدوام الرسمي بوصفه أيضاً من مخرجات مصادر ضغوط العمل فقد أشار (٤،٤ ٪) من المشاركين بالدراسة بلفظ دائماً، و(١١،١ ٪) بلفظ غالباً، و(٣٥،٦ ٪) بلفظ أحياناً، في حين لا تؤثر ضغوط العمل مطلقاً بالملل في وقت الدوام الرسمي لدى (٢٧،٨ ٪) من المشاركين.

وإذا انتقلنا إلى الآثار السلبية لضغوط العمل المتعلقة بالشعور بالقلق والضعف والفشل نجد أن (٣،٣ ٪) من مجتمع الدراسة يشعرون دائماً بهذا الشعور، في حين يشعر به غالباً (٥،٦ ٪)، أما الذين يشعرون أحياناً بذلك فنسبتهم(٢٦،٧ ٪)، ويمثل الذين لا يشعرون مطلقاً بالقلق والضعف والفشل بسبب ضغط العمل (٣٥،٣ ٪) من المشاركين في الدراسة.

أما الشعور بعدم الوفاء بالتزامات العمل بوصفه أثراً سلوكياً يمكن أن يظهر مع ضغوط العمل فقد أشار إليه (٣،٣ ٪) من المشاركين، ويعتقد (٦،٧ ٪) من مجتمع الدراسة أنها غالباً ما تصاب بذلك، في حين يشعر (٢٦،٧ ٪) أحياناً بذلك. ويعتقد معظم المشاركين بالدراسة بنسبة(٥٢،٢ ٪) أن ضغوط العمل لا تؤثر عليهم بعدم الوفاء بالتزامات العمل.

وحول أن ضغوط العمل تتسبب في إرباك العاملين وربما وقوعهم في الخطأ، ذكرت نسبة لا تتعدى (١،١٪) أن ضغط العمل يسبب لها دائماً ذلك، وغالباً لدى (٢،٢٪)، في حين أن (٤٠،٠٪) ترى أنها يمكن أن ترتبك وتخطئ أحياناً إذا وقعت تحت ضغوط عمل. أما الذين لا يرتبكون ولا يخطئون مطلقاً تحت وقع ضغط العمل فنسبتهم (٤٥،٦٪).

ومن النتائج السلوكية الأخرى لضغط العمل انخفاض مستوى الأداء بشكل عام لدى الفرد والذي أشار إليه (٥،٦٪) بلفظ غالباً، و(٣٦،٧٪) بأحياناً، ولا يعتقد (٤٦،٧٪) مطلقاً أن ضغط العمل يسبب لهم ذلك.

ويغيب (١،١٪) من المشاركين في الدراسة تغيباً غير مبرر عن العمل بسبب ضغوط العمل، في حين (٢،٢٪) يغيبون غالباً لهذا السبب، أما الذين تغيبوا بدون مبرر أحياناً عن العمل بسبب ضغوطه فنسبتهم (١٨،٩٪)، ولا يتغيب مطلقاً (٦٦،٧٪) بسبب ضغط العمل.

أما الذين لا يتغيبون عن العمل ولكن يعبرون عن الضغوط التي تواجههم بالخروج المستمر أثناء وقت العمل فنسبتهم (١،١٪) للذين أجابوا بـ (دائماً) من مجتمع الدراسة، وبنسبة (٢،٢٪) للذين ذكروا (غالباً) من المشاركين، وتمثل نسبة الذين أشاروا إلى لفظ (أحياناً) (٢٢،٢٪)، في حين أن (٦٣،٣٪) لا تقوم بذلك السلوك بسبب ضغوط العمل.

ويشعر دائماً (٤،٤٪) بعدم الرضا عن العمل بسبب الضغوط التي يواجهونها فيه، و(٨،٩٪) يشعرون بذلك غالباً، ثم (٣٥،٦٪) للذين يشعرون بعدم الرضا عن العمل بسبب الضغوط، أما العاملون الذين لا تؤثر مطلقاً ضغوط العمل على رضاهم فنسبتهم (٣٨،٩٪).

ومن آثار ضغوط العمل كذلك انخفاض الدافعية للعمل التي أشار إليها بالتأييد بلفظ دائماً (٣٫٣٪) من المشاركين في الدراسة، وغالباً (١١٫١٪)، وأحياناً (٤٢٫٢٪)، أما الذين لا ينخفض مطلقاً دافعهم للعمل بسبب الضغوط فنسبتهم (٣٢٫٢٪) من المشاركين في مجتمع الدراسة.

ويعتقد (١٠٫٠٪) أنهم لا يشعرون دائماً بالأمن الوظيفي بسبب ضغوط العمل، في حين أن (٥٫٦٪) من مجتمع الدراسة يشعرون غالباً بالشعور نفسه، أما الذين أجابوا بـ (أحياناً) أنهم لا يشعرون بالأمن الوظيفي فنسبتهم (٣١٫١٪)، ولا تؤثر مطلقاً ضغوط العمل على الأمن الوظيفي لدى (٤٣٫٣٪) من مجتمع المشاركين فيها. وبجمع الذين أجابوا دائماً وغالباً وأحياناً نجد أن نسبتهم تصل إلى (٥٦٫٧٪) أي أكثر من نصف العاملين المشاركين في الدراسة الحالية. وهذه النتيجة تتفق مع ما توصل إلية كل من عسكر وعبد الله في دراستيهما عن وجود مستويات ضغوط عمل شبه عالية تتعلق بعامل الأمن الوظيفي، تظهر بوضوح لدى العاملين في مهنة التمريض التي كانت جزءاً من مجتمع دراستهم (عسكر، وعبدالله: ١٩٨٨م، ٧٩).

ومن النتائج السلبية والسيئة كذلك التي تفرزها ضغوط العمل الشعور بالظلم والاضطهاد. فقد ذكر (١٤٫٤٪) أنهم يشعرون بذلك، في حين أن (١٠٫٠٪) يشعرون غالباً أنهم مظلومون ومضطهدون بسبب ضغط العمل، وتمثل نسبة الذين يشعرون بها أحياناً (٢٨٫٩٪)، أما الذين لا يشعرون مطلقاً بذلك فنسبتهم(٣٥٫٦٪) من المشاركين في الدراسة.

من الآثار السلبية لضغوط العمل أيضاً التي يمكن أن يشعر بها العاملون الواقعون تحت هذا التأثر هو الشعور أن عملهم لا يحقق طموحاتهم، واتضح من إجابة المشاركين في الدراسة أن (١١،١٪) من العاملين دائماً ما يشعرون بذلك، أما الذين أجابوا بـ (غالباً) فنسبتهم (١٠،٠٪)، في حين إن (٣٢،٢٪) يراودهم هذا الشعور أحياناً، وتتناسب طموحات (٣٦،٧٪) مع العمل الذين يؤدونه لأنهم أجابوا أنهم لم يشعروا أن عملهم لا يحقق طموحاتهم مطلقاً.

وينتج كذلك من ضغوط العمل شعور العاملين بالتشاؤم من المستقبل، الذي أجاب (٦،٧٪) من المشاركين في الدراسة أنهم دائماً ما يشعرون بذلك بسبب ضغوط العمل، وذكرت كذلك (٧،٨٪) أنهم غالباً ما يراودهم هذا الخاطر، في حين إن (٢٧،٨٪) أحياناً يشعرون بأنهم متشائمون من المستقبل، أما نسبة المتفائلين بالمستقبل من مجتمع الدراسة فهي (٤٧،٨٪) لأنهم أجابوا أنهم لم يشعروا مطلقاً بالتشاؤم من المستقبل.

أما الذين يصابون بعدم القدرة على التركيز الذهني إذا وقعوا تحت تأثير ضغوط عمل فنسبتهم (١،١٪) للذين أجابوا بـ (دائماً)، و(١٠،٠٪) للمجيبين بـ (غالباً)، و(٤٠،٠٪) للمجيبين بـ (أحياناً)، أما الذين لا يشعرون مطلقاً بعدم القدرة على التركيز حتى مع ضغوط العمل فنسبتهم (٣٨،٩٪) من العاملين المشاركين في الدراسة. والواقع أن ارتفاع نسبة الذين يفقدون قدرتهم على التركيز بسبب ضغط العمل تعد نتيجة طبيعية، وتوافق توقعات الباحثة، لأن المشكلات عادة ما تقلل من قدرة الإنسان الطبيعية على التركيز، لاسيما إذا كان تفكير هؤلاء العاملين منصباً على مشكلات تسبب لهم ضغوطاً، وبالتالي سيقل تركيزهم في العمل.

ومن الإفرازات السلبية لضغوط العمل التي يتعدى تأثيرها السلبي العمل وتنعكس على المجتمع كله هو الشعور بالغضب والانفعال وعدم ضبط النفس كمردود سلبي لضغوط العمل ، وفي هذا الجانب ذكر (٢،٢٪) من المشاركين في الدراسة أنهم دائماً ما ينفعلون تحت وطأة ضغوط العمل، في حين إن (٥،٦٪) من العاملين أفادوا بأنهم غالباً ما يشعرون بذلك الشعور، وأجاب (٤٢،٢٪) من مجتمع الدراسة بأنهم أحياناً ما يشعرون بذلك، ولا يغضب مطلقاً (٤٠،٠٪) من المشاركين في الدراسة لأنهم أجابوا أنهم لا يشعرون مطلقاً بالغضب والانفعال وعدم ضبط النفس. ويلاحظ هنا أن جميع الآثار السابقة لهذا الأثر كانت إما نفسية أو سلوكية فيما يجمع هذا الأثر بين الآثار النفسية والسلوكية، وهنا تكون قوة نتائجه السلبية على البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسات المعلوماتية.

ومن ضغوط العمل ذلك التي تتعرض لها فئة ليست قليلة من الناس هو الشعور بالأرق وعدم القدرة على الاسترخاء حين الشعور بالضغوط ، ولاستطلاع ذلك في مجتمع الدراسة ثبت أن (١،١٪) يشعرون بهذا الشعور دائماً تحت وطأة ضغوط العمل، في حين إن (١١،١٪) من مجتمع الدراسة المشاركين فيها يشعرون غالباً بذلك مع ضغوط العمل، أما الذين يتعرضون أحياناً لتلك الحالة من مجتمع الدراسة فنسبتهم (٤٣،٣٪)، ولا يشعر (٣٥،٦٪) مطلقاً بذلك الوضع.

وآخر الآثار السلبية لضغوط العمل التي أجاب عنها مجتمع الدراسة والتي تعد من الآثار العميقة والدائمة هو الشعور بالآلام الجسدية والصداع والضعف في البدن، وتعد هذه مرحلة متقدمة من تطورات ضغوط العمل. وذكر (٧،٨٪) من المشاركين في المكتبات الأكاديمية المشاركة في الدراسة أنهم دائماً ما يشعرون

بتلك الأعراض بسبب ضغوط العمل، ولكن الذين يشعرون غالباً بالأعراض نفسها نسبتهم (١٠٫٠٪)، في حين إن الذين لا يتعرضون لذلك أحياناً من مجتمع الدراسة الحالي نسبتهم (٤٢٫٢٪). ولا يشعر (٣١٫١٪) بأي آلام.

ويتضح من معطيات الجدول السابق رقم (٢٢- أ) أن آثار ضغوط العمل التي أشار إليها المشاركون في الدراسة تنوعت بين نتائج نفسية كالشعور بالإحباط، وانخفاض الروح المعنوية، والملل من العمل، والقلق، والارتباك. ومنها ما هو ذو أثر سلوكي ينعكس على المكتبة التي يعمل أمناء المكتبات مثل انخفاض مستوى الأداء في العمل، التغيب غير المبرر عن العمل، انخفاض الدافعية للعمل. إلى جانب الآثار الفسيولوجية التي تؤثر على الصحة الجسمية التي تظهر عادة عندما يتعرض الفرد لمستوى عال من الضغوط المستمرة مثل الشعور بالآلام الجسدية والصداع والضعف البدني. والحقيقة التي ينبغي التأكيد عليها أنه مهما تعددت تلك المصادر فإن جميعها ذات ارتباط وثيق بعضها ببعضها، وحدود تأثيرها تمتد لتشمل صحة الفرد النفسية والجسدية وسلوكه داخل المؤسسة التي يعمل بها.

الجدول (٢٢- ب)
توزيع مجتمع الدراسة وفقاً للآثار السلبية لضغوط العمل التي تقع عليهم

	أولاً: ضغوط العمل السلبية التي يشعر بها العاملون	ترتيب مصادر الضغوط في الاستبانة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	الإحباط وانخفاض روحي المعنوية	١	٢٫١٣	٠٫٨٨
٢	عدم الوفاء بالتزامات العمل	١٢	٢٫٠٤	١٫٠٨
٣	الشعور بالغضب والانفعال وعدم ضبط النفس	١٣	١٫٩٥	١٫٠١
٤	التغيب غير المبرر عن العمل	١٨	١٫٩٤	٠٫٨٩

تابع الجدول رقم (٢٢-ب)

٥	الشعور بالظلم والاضطهاد	٢	١،٩١	٠،٨٠
٦	التشاؤم من المستقبل	١٠	١،٨٤	٠،٧٩
٧	عدم القدرة على التركيز الذهني	١١	١،٨٠	٠،٩٨
٨	الخروج المستمر أثناء وقت العمل	١٧	١،٧٦	٠،٧١
٩	عدم الرضا عن العمل	٩	١،٧٦	٠،٨٤
١٠	الارتباك وربما الخطأ	١٤	١،٧٠	٠،٩١
١١	انخفاض مستوى أدائي في العمل	١٥	١،٧٠	٠،٧١
١٢	الشعور بالقلق والضعف والفشل	١٦	١،٦٧	٠،٧١
١٣	الشعور بالآلام الجسدية والصداع وضعف في البدن	٤	١،٥٦	٠،٧٩
١٤	الشعور بالملل في وقت الدوام الرسمي	٥	١،٥٤	٠،٦٢
١٥	انخفاض الدافعية للعمل	٦	١،٥٤	٠،٦٣
١٦	الشعور أن عملي لا يحقق طموحاتي	٣	١،٥٤	٠،٧٨
١٧	الشعور بالأرق وعدم القدرة على الاسترخاء	٨	١،٣٤	٠،٥٩
١٨	الشعور بعدم الأمن الوظيفي	٧	١،٣٠	٠،٥٨

يشير تحليل الجدول رقم (٢٢- ب) الذي يرتب الآثار السلبية التي يشعر بها العاملون المشاركون في الدراسة وفقاً لأكثرها وجوداً لدى مجتمع الدراسة نتيجة للضغوط التي تقع عليهم - إلى أن إحساس العاملين بالإحباط وانخفاض روحهم المعنوية من أكثر النتائج التي يشعر بها المشاركون بالدراسة نتيجة ضغوط العمل حيث كان المتوسط الحسابي لهذه الفئة يمثل(٢،١٣)، إلا أن أدنى تأثير لضغوط العمل لدى العاملين المشاركين في الدراسة كان بسبب الشعور بعدم الأمن

الوظيفي التي كان متوسطها الحسابي (١,٣٠)، وهذه النتيجة رغم حصولها على أقل متوسط حسابي وانحراف معياري إلا أنها لا تعد منخفضة بشكل عام، ويحتمل تفسير هذه النتيجة وجهين، الأول: أنه يغلب على الوظائف التي يتم تعيين الموظفين عليها في المكتبات أنها وظائف حكومية تحمي حقوق الموظف فيها وزارة الخدمة المدنية، وليس من صلاحية جهة العمل فصل الموظف من عمله إلا لأسباب قوية تقتنع بها الوزارة، لذا يشعر العاملون الرسميون بالأمن الوظيفي الذي لا يتحقق لدى فئة جديدة من العاملين الذين تم تعيينهم على ما يسمى بنظام الساعات أو بند الأجور أو غيرها من الأنظمة التي لا يتمتع فيها الموظف بالمزايا التي توجد في الوظائف الحكومية الرسمية، إلى جانب أن تلك الوظائف غير ثابتة، ويمكن التخلي عن الموظف دون سبب أو سابق إنذار، وهذا الوضع بالتأكيد يشعر الموظف بعدم الأمن الوظيفي. وبناء على ذلك فالنتيجة السابقة تدل على وجود فئة ليست بالقليلة من الموظفين المشاركين في الدراسة يعملون على وظائف ليست ثابتة. أما الجانب الآخر لتعليل وجود مجموعة من الموظفين لا يشعرون بالأمن الوظيفي، فهو قلة الترقيات والتقدم المهني للعاملين في مجال المكتبات والتي كانت أحد أسباب ضغوط العمل كما اتضح من النتائج السابقة.

وبصورة شاملة فإن الآثار السلبية التي يشعر بها العاملون في المكتبات الأكاديمية المشاركة في الدراسة المترتبة على أسباب ضغوط العمل التي تقع عليهم، وبحسب إفادة المشاركين وترتيبهم لها، يتم عرضها على النحو الآتي:

١- الإحباط وانخفاض الروح المعنوية .

٢- عدم الوفاء بالتزامات العمل .

٣- الشعور بالغضب والانفعال وعدم ضبط النفس.

٤- التغيب غير المبرر عن العمل.

٥- الشعور بالظلم والاضطهاد .

٦- التشاؤم من المستقبل .

٧- عدم القدرة على التركيز الذهني .

٨- الخروج المستمر أثناء وقت العمل .

٩- عدم الرضا عن العمل .

١٠- الارتباك وربما الخطأ .

١١- انخفاض مستوى أدائي في العمل .

١٢- الشعور بالقلق والضعف والفشل .

١٣- الشعور بالآلام الجسدية والصداع وضعف في البدن .

١٤- الشعور بالملل في وقت الدوام الرسمي .

١٥- انخفاض الدافعية للعمل .

١٦- الشعور أن عملي لا يحقق طموحاتي .

١٧- الشعور بالأرق وعدم القدرة على الاسترخاء .

١٨- الشعور بعدم الأمن الوظيفي .

أما الجدول رقم (٢٣) فيعرض ضغوط العمل الإيجابية، حيث تجلب الضغوط من الآثار الإيجابية ما تجلبه من السلبيات التي لها تأثير على مستوى الأداء الوظيفي، والتي تكون لها مردودات مفيدة ونافعة للفرد والمؤسسة التي يعمل بها. وبحياد تام في تناول الموضوع المدروس، الكشف عن الوجه الإيجابي لضغوط العمل فيه، حيث يبرز الجدول التالي رقم (٢٣- أ) الوجه الإيجابي لضغوط العمل على النحو الآتي:

الجدول(٢٣- أ)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً للآثار الإيجابية لضغوط العمل

	ثانياً: ضغط العمل يشعرني بـ(ضغوط العمل الإيجابية)	دائمًا ١	غالبًا ٢	أحيانًا ٣	مطلقاً ٤	بدون إجابة ٥	المجموع	النسبة
١٩	الدافعية للعمل والإنجاز	١٩ ٢١،١	٢١ ٢٣،٠	٢٧ ٣٠،٠	١٥ ١٦،٧	٨ ٨،٩	٩٠	٪١٠٠
٢٠	يساعدني على سرعة التفكير	١٤ ١٥،٦	٢١ ٢٣،٣	٣٢ ٣٥،٦	١٥ ١٦،٧	٨ ٨،٩	٩٠	٪١٠٠
٢١	يساعدني على تنظيم العمل وأوقاتي	١٤ ١٥،٦	٢٨ ٣١،١	٢٢ ٢٤،٤	١٧ ١٨،٩	٩ ١٠،٠	٩٠	٪١٠٠
٢٢	يمنحني الإحساس بالمتعة والقوة	١٧ ١٨،٩	١٩ ٢١،١	٣١ ٣٤،٤	١٥ ١٦،٧	٨ ٨،٩	٩٠	٪١٠٠
٢٣	أشعر بالثقة لأني أنجز مهمات صعبة	٢١ ٢٣،٣	٢٦ ٢٨،٩	٢٣ ٢٥،٦	١٢ ١٣،٣	٨ ٨،٩	٩٠	٪١٠٠
٢٤	يتيح لي اكتساب مهارات جديدة لم أتعلمها من قبل	١٧ ١٨،٩	٢١ ٢٣،٣	٣١ ٣٤،٤	١٣ ١٤،٤	٨ ٨،٩	٩٠	٪١٠٠

تابع الجدول رقم (٢٣-أ)

٢٥	يشعرني بأهميتي بالمكتبة	٢٣ ٢٥٫٦	٢٣ ٢٥٫٦	٢٢ ٢٤٫٤	١٤ ١٥٫٦	٨ ٨٫٩	٩٠	٪١٠٠
٢٦	أشعر بنشاط وحيوية عالية	١٧ ١٨٫٩	٢٣ ٢٥٫٦	٢٦ ٢٨٫٩	١٦ ١٧٫٨	٨ ٨٫٩	٩٠	٪١٠٠
٢٧	يجعلني متفائلاً بالمستقبل	١٢ ١٣٫٣	٢٠ ٢٢٫٢	٣٢ ٣٥٫٦	١٨ ٢٠٫٠	٨ ٨٫٩	٩٠	٪١٠٠
٢٨	يساعدني على الاسترخاء والنوم السريع بعد قضاء يوم مرهق	١٥ ١٦٫٧	١٩ ٢١٫١	٣١ ٣٤٫٤	١٧ ١٨٫٩	٨ ٨٫٩	٩٠	٪١٠٠
٢٩	يساعدني على نسيان المواقف الفاشلة في حياتي	١١ ١٢٫٢	١٩ ٢١٫١	٢٩ ٣٢٫٢	٢٣ ٢٥٫٦	٨ ٨٫٩	٩٠	٪١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٢٣ - أ) أن ضغوط العمل تثير الدافعية للعمل والإنجاز دائماً لدى (١٥٫٠٪)، ويشعر (٢٧٫٠٪) بالدافعية للعمل غالباً تحت وطأة الضغوط، في حين يكون ذلك أحياناً لدى (٢١٫٠٪) من مجموع المشاركين في الدراسة. أما الذين لا تثير ضغوط العمل دافعيتهم فنسبتهم (١٩٫٠٪) من مجتمع الدراسة. كما لم يجب (٨٫٩٪) على هذا البند.

ومن إيجابيات ضغوط العمل أنها تساعد بعض الأفراد على سرعة التفكير، من هذه الفئة من مجتمع الدراسة التي تفعل ذلك دائماً (١٦٫٧٪) من المشاركين. أما الذين يتحقق لهم ذلك غالباً فنسبتهم (٣٥٫٦٪) من المشاركين، وأحياناً لـ (٢٣٫٣٪)، في حين إن (٢٥٫٦٪) لا تكسبهم ضغوط العمل هذه الميزة. ولم يجب (٨٫٩٪) عن هذا البند .

كما يوجد أفراد لا ينظمون أوقاتهم إلا تحت ضغط العمل وتمثل هذه الفئة من مجتمع الدراسة التي تستطيع أن تفعل دائماً (١٥،٦٪) من المشاركين في الدراسة، في حين إن الفئة التي تفعل ذلك غالباً نسبتها(٣١،١٪)، أما من تقوم بهذا الفعل أحياناً فنسبتها(٢٤،٤٪). ولا يستطيع (١٨،٩٪) مطلقاً فعل ذلك تحت وطأة ضغط العمل. في حين إن نسبة(١٠،٠٪) من المشاركين لم يجيبوا عن هذا السؤال.

ويمنح ضغط العمل بعض الأفراد الشعور بالمتعة والقوة، ويرى (١٨،٩٪) من مجتمع الدراسة أنهم دائماً يشعرون بذلك عندما يكونون تحت ضغوط العمل، في حين يعتقد (٢١،١٪) من المشاركين أنهم يشعرون بذلك غالباً عندما يكونون تحت ظروف ضغط العمل، أما (٣٤،٤٪) فلا يشعرون بذلك الشعور من المتعة إلا أحياناً، في حين إن (١٦،٧٪) لا يشعرون مطلقاً بالمتعة في العمل وهم تحت ضغط العمل.

كما تمنح ضغوط العمل فئة من الأفراد الشعور بالثقة بالنفس لإنجازهم خاصة عندما تكون الضغوط بسبب مهمة صعبة، وترى فئة من المشاركين بالدراسة الراهنة تقدر بـ (٢٣،٣٪) أنها تحقق ذاتها دائماً من خلال ذلك، أما (٢٨،٩٪) من المشاركين فيشعرون بذلك غالباً، في حين أجاب (١٣،٣٥) أنهم يشعرون بذلك أحياناً، ولا تتحقق هذه الميزة الإيجابية لدى (١٣،٣٪) من المشاركين في الدراسة.

ومن الإيجابيات التي قد تصاحب ضغوط العمل وتتحقق لبعض الأفراد فرصة اكتساب مهارات جديدة لم يتعلمها الفرد من قبل، وتصقل شخصيته. وممن يعتقد من المشاركين في الدراسة أن ضغوط العمل دائماً يكتسب منها مهارات جديدة (١٨،٩٪)، في حين إن (٢٣،٣٪) تتعلم غالباً تحت ضغط العمل،

أما من أجاب بأحياناً من مجتمع الدراسة فنسبتهم (٣٤،٤٪)من المشاركين، ونفى مطلقاً (١٤،٤٪) من المشاركين في الدراسة أنهم اكتسبوا مهارات جديدة ، وهم تحت ضغوط عمل.

أما من يحب ضغوط العمل لأنه يشعر بأهميته من مجتمع الدراسة فنسبتهم (٢٥،٦٪) للفئة المشيرة إلى عبارة دائماً وغالباً بنسبة متساوية لكل منهم، وأحياناً لـ (٢٤،٤٪) من المجيبين على هذا البند ، في حين إن (١٥،٦٪) لا تشعرهم ضغوط العمل بالأهمية.

وقد ينتج من ضغوط العمل إذا كانت نشاطاً بدنياً الشعور بالنشاط والحيوية وتمثل نسبة الذين يشعرون بذلك دائماً من مجتمع الدراسة (١٨،٩٪) من المشاركين، أما الذين أجابوا بغالباً من المشاركين فنسبتهم (٢٥،٦٪)، كما يشعر أحياناً (٢٨،٩٪) من المشاركين بالحيوية من جَراء ضغوط العمل، في حين لا يشعر (١٧،٨٪) بذلك.

ويتفاءل (١٣،٣٪) من المشاركين في الدراسة دائماً إذا كان لديهم ضغوط عمل، إضافة إلى أن (٢٢،٢٪) يشعرون بذلك غالباً ، في حين يشعر بذلك أحياناً (٣٥،٦٪)، كما أن (٢٠،٠٪) لا يتفاءلون مع ضغوط العمل.

ومن إيجابيات ضغوط العمل أنها تساعد على الاسترخاء والنوم السريع لأن الفرد يكون قد قضى يوماً مرهقاً ، وأفاد (١٦،٧٪) من المشاركين بالدراسة أنهم يشعرون بذلك غالباً تحت وطأة ضغوط العمل، كما أن (٣٤،٤٪) يشعرون بذلك أحياناً ، ولا تعين الضغوط (١٨،٩٪) من المشاركين في الدراسة على الاسترخاء والنوم السريع.

وختاماً يعتقد (١٢،٢٪) من المشاركين أن العمل والضغوط التي يواجهونها فيه تساعدهم دائماً على نسيان المواقف الفاشلة في حياتهم، كما تساعد ضغوط العمل غالباً (٢١،١٪) على نسيانها، في حين إن الذين تساعدهم ضغوط العمل أحياناً على نسيانها نسبتهم (٣٢،٢٪) من المشاركين في الدراسة، ولا يعتقد (٢٥،٦٪) من المشاركين أن ضغوط العمل تساعدهم على نسيان المواقف الفاشلة.

أما المتوسطات والانحرافات المعيارية للآثار الإيجابية لضغوط العمل، وترتيبها بحسب إجابة مجتمع الدراسة فيوضحها الجدول (رقم ٢٣- ب) على النحو الآتي:

الجدول رقم (٢٣- ب)

توزيع مجتمع الدراسة وفقاً للآثار الإيجابية لضغوط العمل

	ثانياً: ضغوط العمل الإيجابية	ترتيب مصادر الضغوط في الاستبانة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	أشعر بالثقة لأني أنجز مهمات صعبة	٢٣	٢،٦٨	١،٠٢
٢	يشعرني بأهميتي بالمكتبة	٢٥	٢،٦٧	١،٠٧
٣	الدافعية للعمل والإنجاز	١٩	٢،٥٤	١،٠٤
٤	يتيح لي اكتساب مهارات جديدة لم أتعلمها من قبل	٢٤	٢،٥١	١،٠٠
٥	أشعر بنشاط وحيوية عالية	٢٦	٢،٥٠	١،٠٣
٦	يساعدني على تنظيم العمل وأوقاتي	٢١	٢،٤٨	١،٠١
٧	يمنحني الإحساس بالمتعة والقوة	٢٢	٢،٤٦	١،٠٢
٨	يساعدني على سرعة التفكير	٢٠	٢،٤١	٠،٩٨
٩	يساعدني على الاسترخاء والنوم السريع بعد قضاء يوم مرهق	٢٨	٢،٣٩	١،٠٢
١٠	يجعلني متفائلاً بالمستقبل	٢٧	٢،٣٢	٠،٩٨
١١	يساعدني على نسيان المواقف الفاشلة في حياتي	٢٩	٢،٢٢	١،٠١

يتبين من الجدول السابق رقم (٢٣- ب) بعد استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للآثار الإيجابية لضغوط العمل في المكتبات المشاركة، أن الشعور بالثقة بالنفس بسبب إنجاز المهام الصعبة والمعقدة من أولى حسنات ضغوط العمل على العاملين المشاركين في الدراسة، حيث كان المتوسط الحسابي لهذا المصدر (٢،٦٨) وانحرافه المعياري (١،٠٢). وترى الباحثة أن هذا الأثر يعتمد وجوده على الصحة النفسية التي يتمتع بها العاملون بوصفهم أفرادًا، وقدرتهم على تحليل المواقف الضاغطة وتفسيرها تفسيراً إيجابياً، أو تحويلها إلى عوامل قوة وتحدٍ لإثبات ذاتهم، وبالتأكيد ليس الجميع يتحلى بتلك الصفات.

في حين إن أقل متوسط للآثار الإيجابية التي تحدثها ضغوط العمل للعاملين المشاركين في الدراسة كان (٢،٢٢)، ويقابله انحراف معياري بدرجة(١،٠١) وكان ذلك يشمل الإجابة (تساعدني ضغوط العمل على نسيان المواقف الفاشلة في حياتي). وفي الواقع كانت الباحثة تتوقع أن تحرز هذه العبارة تأييداً أكبر مما هو عليه من قبل مجتمع الدراسة، لا سيما أن كثيراً من الأطباء النفسيين والمستشارين ينصحون في معظم الأحيان من يلجأ إليهم للتخلص من نكبة أو موقف صعب مر بهم أن يملأوا وقتهم للتخلص من التفكير المستمر في ذاته.

أما ترتيب الآثار الإيجابية لضغوط العمل حسب ما يراها ويحسها العاملون المشاركون في الدراسة الراهنة، فقد نظمت على النحو الآتي:

١- أشعر بالثقة لأني أنجز مهمات صعبة.

٢- يشعرني بأهميتي بالمكتبة.

٣- الدافعية للعمل والإنجاز.

٤- يتيح لي اكتساب مهارات جديدة لم أتعلمها من قبل.

٥- أشعر بنشاط وحيوية عالية.

٦- يساعدني على تنظيم العمل وأوقاتي.

٧- يمنحني الإحساس بالمتعة والقوة.

٨- يساعدني على سرعة التفكير.

٩- يساعدني على الاسترخاء والنوم السريع بعد قضاء يوم مرهق.

١٠- يجعلني متفائلاً بالمستقبل.

١١- يساعدني على نسيان المواقف الفاشلة في حياتي.

خامساً: مقترحات المشاركين في الدراسة:

- مناسبة الراتب لعمل أمين المكتبة بوصفه مهنياً متخصصاً وليس إدارياً فقط.

- صرف بدلات ثابتة لأمناء المكتبات أسوة بغيرهم، بدل مقابلة جمهور، أو بدل إدخال بيانات للحاسب الآلي، أو بدل خدمة معلومات بالبحث في الإنترنت كالمتخصصين في الحاسب الآلي، أو بدل عهدة مثل أمناء الصندوق والمستودعات. وهذا التصرف سيزيد من قيمة مهنة المكتبات والعمل فيها إلى جانب رفع الروح المعنوية لأمناء المكتبات.

- دفاع الجهات المسؤولة عن أمناء المكتبات وحقوقهم بعدم التعدي من غير المتخصصين على وظائفهم والتعيين عليها، أو ترقية غير المتخصصين في علم المكتبات على وظائف تحمل مسمى أمين مكتبة أو تحويرها.

- إعطاء أمناء المكتبات مميزات في خدمات مختلفة تشمل تخفيضاً في الخدمات الصحية والتعليمية وغيرها.
- إعادة تأهيل أمناء المكتبات بإلحاقهم في دورات دائمة ومستمرة للاطلاع على التطورات الحديثة في التخصص وبأساليب التعامل مع المستفيدين.
- توفير دورات للعاملين تهدف إلى إكسابهم مهارات لغوية في اللغة الإنجليزية أو غيرها من اللغات الأجنبية للاستفادة من الإنتاج الفكري بتلك اللغات.
- تبادل الزيارات الميدانية بين العاملين للاستفادة من الخبرات المختلفة والتعرف إلى النظم المتبعة في المكتبات السعودية.
- توفير أماكن مناسبة يشعر فيها الموظف بالاستقلالية للفهرسة والتصنيف، ولكل الموظفين حسب طبيعة عملهم، مع دورات مياه خاصة بهم.
- تحديد المهام والممارسات المهنية من واقع التطبيق الممكن وليس التنظير فقط.
- التخطيط المسبق للأعمال المراد تنفيذها والمتابعة لما يتحدد من البرامج التنفيذية.
- توزيع الصلاحيات المهنية وفق ضوابط محددة بهدف البعد عن مركزية القرار في أبسط الأعمال والبيروقراطية المفرطة التي تعوق الخدمات المكتبية والمعلومات وتحول دون تقديمها بأسلوب عصري.
- عدم التدخل العشوائي في الأعمال التي يقوم بها الموظف بل مساعدته في اتخاذ القرار فيها أي أن يكون التدخل إيجابياً.

- منح الموظفين الثقة الكاملة وإعطاؤهم الفرصة لإبراز ما لديهم من علم وخبرات ومهارات.
- زيادة عدد الموظفين المؤهلين في المكتبات وتحديد مسؤولياتهم الدقيقة حتى يتسنى خدمة الجميع عند ازدحام المكتبة بالمستفيدين على أكمل وجه.
- تعيين مدراء حازمين على المكتبات لديهم القدرة على ضبط العاملين والعمل.
- وجود مشرف واحد فقط على المكتبة يتم الرجوع إليه بجميع الأمور.
- توزيع العمل على جميع الموظفين بكل أمانة وعدل وحياد و" الكيل بمكيال واحد ".
- عدم المجاملة في توزيع الدورات أو المشاركة في المعارض وغيرها من النشاطات الخارجية.
- إعطاء كل موظف حقه الشرعي عند تقويمه وظيفياً دون مجاملة عند تقديم القرير السنوي.
- أن يشرف على تقويم عمل الأمناء شخص متخصص في صميم العمل ويفضل أن يكون من حملة الدراسات العليا ليكون قادراً على التوجيه والتطوير.
- إطلاع أمين المكتبة على تقويم الأداء الوظيفي الخاص به حتى يكون حافزاً له على الجد والنشاط أو تحسين مساره.

- تعديل أساليب التقويم للأداء الوظيفي بما يحقق الوصول لتقويم يلامس واقع الأداء إيجاباً أو سلباً ، حتى لا تخسر منظومة المؤسسات المعلوماتية كفاءات هي بحاجة إليها أو تكون ملتقى لعناصر بشرية غير فاعلة.

- إطلاع الموظفين على كل ما يدور في المكتبة وعدم حجب أشياء تهمهم كالدورات والترشيحات وغير ذلك.

- أن يتحمل المسؤول عن المكتبة أو المشرف عليها جزءاً من العمل ، ولا يكون عمله إدارياً يقتصر على المكاتبات الرسمية ليشعر بمعاناة العاملين.

- يعطى المسؤول على المكتبة دورات في السلوك الإداري تشمل فن التعامل مع الموظفين.

- أن تجدد إدارة المكتبة كل سنة لتسمح بالتنافس ويساعد على تطوير خدماتها.

- أن يتيح مدير المكتبة للعاملين فرصة التعرف إلى آرائهم ومقترحاتهم ومناقشتها والأخذ بالأفكار الإبداعية منها.

- عدم التفرد في صنع القرار وفتح باب الحوار وطرح الرأي في مجال تطوير العمل.

- عدم الاستهانة بالقدرات والكوادر المهنية والظن بأنه يمكن تعويضهم بسهولة ، بل ينبغي السعي لتشجيعهم وتحفيزهم وإعطائهم مساحات للإبداع.

- تفريغ العاملين من أمناء المكتبات المتخصصين للأعمال الفنية والخدمات، وتعيين موظفين لمهمة إعادة ترفيف الكتب.
- أن يرافق الطلاب الزائرين للمكتبات مجموعة من أعضاء هيئة التدريس لتقليص الفوضى والضوضاء التي يحدثونها.
- توفير الجو الذي يشعر فيه الموظف أن عمله مقدر وملموس.
- تشجيع الموظفين المتميزين بصرف مكافآت تشجيعية ومجزية لهم أو إجازات.
- أن تقوم الجامعة بالأنشطة المختلفة التي من شأنها تخفيف ضغوط العمل على أمناء المكتبات.
- إشراك العاملين في المكتبات في الفعاليات والأنشطة الخارجية لإعطائهم الشعور بالإيجابية وأنهم قادرون على خدمة المجتمع.
- تنظيم جلسات تعارف خارج ميدان العمل للتقريب بين موظفي المكتبة، التي تمهد لعملهم الجماعي فيما بعد.
- مراعاة الظروف الخاصة والطارئة للموظفين.
- المرونة في أداء العمل والحضور والانصراف.
- مراعاة رغبة كل موظف في مكان العمل الذي يرغب العمل به.
- توعية الطلاب من المستفيدين بكيفية استخدام المكتبة والمحافظة على مقتنياتها ونظامها من خلال الدورات التدريبية والكتيبات الإرشادية والمحاضرات التثقيفية.

- توعية المجتمع بعمل أمين المكتبة وأهداف المكتبات وغاياتها، وإتاحة الزيارات الميدانية للقطاعات المختلفة لزيارة المكتبات ومراكز المعلومات.

- زيادة توعية المجتمع بعمل أمين المكتبة وإلقاء الضوء على دوره المهم في المجتمع من خلال الدورات والندوات والمؤتمرات.

- إدخال التقنيات الحديثة المتطورة من حاسبات وإنترنت وقواعد معلومات تفيد المستفيد، وتخفف من عبء العمل وضغوطه، خاصة في المكتبات النسائية التي تنقصها تلك التقنيات.

- توفير التجهيزات والمعدات كافة لتسهيل عمل العاملين في المكتبات.

- توفير عدد كاف من آلات التصوير الخاصة بالمستفيدين.

- توسيع مبنى المكتبة، وإيجاد نظام جيد لتهويتها وإضاءتها، وتجديد أثاثها القديم.

- صيانة أجهزة المكتبات وآلاتها ومبانيها باستمرار.

- توفير مصاعد كهربائية لنقل الكتب.

- توفير دار حضانة للأطفال قريبة من المكتبة.



الفصل السادس

النتائج والتوصيات

زاد الاهتمام بضغط العمل في الآونة الأخيرة لأهمية نتائجه في اتخاذ العديد من القرارات المتعلقة بالعاملين، وكذلك لأهمية نتائجه في التأثير على سلوكهم، ومستوى تفاعلهم وإحساسهم بالمؤسسة التي يعملون بها. ولأن ضغوط العمل من الموضوعات الواسعة والمتشعبة التي يصعب تغطيتها في دراسة واحدة فقد قصرت الدراسة الراهنة على بحث ضغوط العمل للعاملين في المكتبات الأكاديمية في جانبها التطبيقي الذي أجرته على الضغوط التي يواجهها أمناء مكتبات تلك الجهات. ولقد استهدفت الدراسة الكشف عن واقع ضغوط العمل في المكتبات الأكاديمية في مدينة الرياض بإلقاء الضوء على جوانب مهمة من مصادر الضغوط المهنية ومسبباتها وتأثيرها السلبي والإيجابي على العاملين فيها من خلال عدد من مصادر الضغوط تتمثل في الآتي:

- الضغوط الناتجة من العبء الوظيفي.
- الضغوط الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري.
- الضغوط الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددها.
- الضغوط الناتجة من الاتصالات الإنسانية.
- الضغوط الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي.
- الضغوط الناتجة من المردود المالي.
- الضغوط الناتجة من التطور المهني.
- الضغوط الناتجة من بيئة العمل.

خلاصة النتائج:

في ضوء أهداف موضوع الدراسة الحالية وتساؤلاتها التي تتناول ضغوط العمل المهنية للعاملين في مجال المكتبات الأكاديمية في مدينة الرياض، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة التي أوضح المشاركون أنها تعد بالنسبة إليهم مصادر ضغوط مهنية تم تحليلها وتفسيرها في الفصل السابق ، ويتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل على النحو الآتي:

١- تقارب استجابة عدد العاملين المشاركين في المكتبات الأكاديمية من حيث الجنس(ذكر - أنثى)، مع وجود فروق في الحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين منهم، كما تنوعت فئات مجتمع الدراسة من حيث العمر، وعدد سنوات الخدمة، والمؤهل التعليمي، والتخصص، ونوع الوظيفة التي يشغلونها.

٢- ارتفاع مستوى الإحساس بضغط العمل في المكتبات الأكاديمية بناء على استجابات مجتمع الدراسة الذي أفاد (٨٣٫٣٪) منهم أنهم يشعرون بضغوط في المجال الذي يعملون به.

٣- اتضح من قياس ضغوط العمل الناتجة من العبء الوظيفي أن الشعور بالملل والرتابة وعدم التجديد من أهم مصادر تلك الضغوط الوظيفية، يتبعها عدم امتلاك العاملين سلطة كافية للقيام بالمسؤوليات المكلفين بها ، يليها أن الأعمال المكلفين بها لا تتفق مع مؤهلاتهم العلمية ، وأخيراً بنسب متدنية للذين أشاروا إلى المصدر (العمل الموكل إلي يفوق طاقتي)، و(لا أقوم بعمل ذي قيمة أو هدف واضح)، و(عدم تكليفي بأي عمل).

٤- كشفت الدراسة أن أهم الضغوط الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري نبع من المصادر (أختلف في وجهات نظري مع المسؤولين عن المكتبة)، و(لا تتاح لي الفرصة للمشاركة في صنع القرارات)، و (رئيسي يتوقع مني جهداً أكبر من طاقتي). في حين يقل عدد العاملين المشيرين إلى مصدر رئيسي في العمل ليس عادلاً، وأؤدي النشاطات بطريقة خاطئة لإرضاء رئيسي.

٥- كما وجدت الدراسة فروقاً ذات دلالة إحصائية في ترتيب مصادر ضغوط العمل الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددها بحسب إفادة مجتمع الدراسة يتصدرها تدخل الإدارة في العمل المهني، ويتبعها عدم وجود التزام بخطوط السلطة في المكتبة، يليها تعدد المشرفين على العمل، ثم يقل نسبياً عدد الذين أفادوا بالمصادر (يطلب مني أداء أعمال متناقضة)، و(مسؤولياتي في العمل غير محددة بوضوح)، و(يفتقر عملي إلى الوضوح والأهداف المحددة).

٦- دلت معطيات الدراسة الراهنة فيما يتعلق بالضغوط الناتجة من الاتصال الإنساني أن قلة وعي المستفيدين في التعامل مع تقنيات المكتبة وموظفيها يعد من أهم مصادر الضغوط التي يواجهها العاملون في المكتبات المشاركة، يليها ازدحام المكتبة بالمستفيدين وكثرة طلباتهم، ثم صعوبة التعامل مع المستفيدين من المكتبة، ويقل بعد ذلك عدد الذين يشعرون بضغوط عمل بسبب صعوبة التفاهم مع مدرائهم بالعمل، أو بسبب عدم التعاون بين الزملاء وشدة التنافس بينهم، وعدم توفر روح الصداقة والمودة في جو العمل.

٧- تزايد ضغوط العمل التي يشعر بها العاملون في المكتبات الأكاديمية في مدينة الرياض المشاركون في الدراسة بسبب عملية تقويم الأداء الوظيفي وهي تشمل على التوالي: لا يوجد معايير دقيقة لقياس الأداء المهني وتقويمه، و(لا أعرف كيف يقوم عملي)، و(الإدارة العليا للجامعة لا تتابع بموضوعية عملية التقويم)، و(تقوم عملية التقويم على المجاملة والعشوائية).

٨- كشفت الدراسة الراهنة أيضاً بحسب التحليل الإحصائي الذي تم ارتفاع نسب المشاركين الذين يعانون من ضغوط العمل الناتجة من المردود المالي، وكانت هذه المصادر حسب ترتيبها الإحصائي. (قلة فرص التقدم والترقية)، يليه (لا توجد حوافز مادية تكافئ المجتهد على عمله)، ثم (عدم مناسبة راتبي مع مؤهلي التعليمي)، وأخيراً (ينبغي أن أغير عملي للحصول على ترقية).

٩- اتضح من تحليل الضغوط الناتجة من التطور المهني أن معظم المشيرين إلى هذا المصدر يشعرون بضغوط بسبب (أن عملهم يتطلب اطلاعهم على كل حديث)، يليه (لا يتيح عملي فرصة تعلم مهارات جديدة)، ثم (إن أعباء العمل تعوقني عن تطوير مهاراتي ومعارفي)، وأخيراً (تنقصني المهارات والمعارف اللازمة لأداء العمل).

١٠- أوضحت نتائج الدراسة أيضاً ارتفاع حجم الضغوط على العاملين المشاركين في الدراسة من جراء عدم مناسبة بيئة العمل التي يعملون بها، وتصدر تلك الضغوط (بيئة المكتبة غير سليمة وهواؤها غير النقي)، يليه (عدم اعتدال درجة حرارة المكتبة)، ثم (أفتقد الخصوصية في عملي)،

يتبعه (بعد مكان العمل عن محل إقامتي يسبب لي المتاعب)، ثم (عدم توافر الإضاءة المناسبة لإنجاز العمل)، و(أثاث المكتب لا يتناسب مع عملي المهني)، وأخيراً (عدم توافر أماكن للاستراحة ودورات مياه قريبة من المكتبة).

١١- يتبين من ترتيب المحاور الرئيسة لمصادر ضغوط العمل الثمانية التي تم اختبارها في الدراسة الحالية أن ضغوط العمل الناتجة من المردود المالي تشكل رأس القائمة في مصادر الضغوط، كما ترتفع الضغوط الناتجة بسبب الاتصال الإنساني، تليها الضغوط الناتجة من تقويم الأداء الوظيفي، فالضغوط الناتجة من بيئة العمل، ثم الضغوط الناجمة من التطور المهني، تليها الضغوط الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري، وتأتي ضغوط العمل الناتجة من العبء الوظيفي في المرتبة قبل الأخيرة، وآخر الضغوط ترتيباً حسب إفادة المشاركين هي التي تنتج من عدم وضوح الأدوار وتعددها.

١٢- استنتجت الدراسة باستخدام معاملات الارتباط فيما يتعلق بوجود تأثير للمتغيرات الديموغرافية للعاملين المشاركين في الدراسة من حيث الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمؤهل التعليمي، والتخصص، والوظيفة المشغولة، وسنوات الخبرة، على أي بعد من أبعاد مصادر ضغوط العمل بالنسبة لأمناء المكتبات، وتم التوصل إلى مجموعة من المعطيات من أبرزها الآتي:

أ- إثبات وجود علاقات ارتباطية بين مصادر الضغوط الناتجة من العبء الوظيفي والصفات الديموغرافية للعاملين، حيث ترتبط عبارة (لا أقوم بعمل ذي قيمة أو هدف واضح) بعلاقة سالبة مع جنس العاملين.

كما توجد علاقة ذات دلالة معنوية قوية موجبة بين عبارة (الأعمال التي أقوم بها لا تتفق مع مؤهلاتي العلمية) مع متغير العمر والخبرة للعاملين المشاركين في الدراسة، في حين توجد علاقة إيجابية أخرى تربط متغير المؤهل مع عبارة (لا أملك سلطة كافية للقيام بالمسؤوليات المكلف بها).

ب- كشفت النتائج عن وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين مصدر الضغط الناتج من عدم وجود الدعم الإداري بين عبارة (رئيسي يتوقع مني جهداً أكبر من طاقتي) ومتغير الجنس والتخصص والوظيفة المشغولة، في حين يربط متغير الخبرة بعبارة (رئيسي ليس عادلاً في عملية توزيع الأعمال)، كما توجد علاقات معنوية موجبة كذلك بين متغير الجنس والخبرة وعبارة مصدر الضغط (لا تتاح لي الفرصة للمشاركة في صنع القرارات).

ج- تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية ذات دلالات معنوية بين متغيرات الدراسة ومصادر ضغوط العمل الناتجة من وضوح الأدوار وتعددها، فمتغير الوظيفة التي يشغلها العاملون المشاركون يرتبط بدلالة إحصائية قوية بعبارة (يفتقر عملي إلى الوضوح والأهداف المحددة)، كما يربط متغير العمر والخبرة بعلاقة إيجابية كذلك مع عبارة (يُطلب مني أداء أعمال متناقضة)، في حين يؤثر متغير الجنس بالإيجاب على مصدر الضغط (عدم وجود التزام بخطوط السلطة في المكتبة) و (مسؤولياتي في العمل غير محددة بوضوح).

د- تتشتت العلاقات الرابطة بين الصفات الديموغرافية لمجتمع الدراسة ومصادر ضغوط العمل الناتجة من الاتصال الإنساني، حيث أثبتت النتائج فيما يتعلق بمتغير المؤهل التعليمي وجود علاقة معنوية سالبة تربطه بعبارة (عدم توفر روح الصداقة والمودة في جو العمل)، كما ارتبط متغير الجنس والتخصص بدلالة ذات علاقة إحصائية سالبة بين عبارة (ازدحام المكتبة بالمستفيدين وكثرة طلباتهم) و (قلة وعي المستفيدين في التعامل مع مقتنيات المكتبة وموظفيها).

هـ- أما فيما يتعلق بطبيعة العلاقة بين الصفات الشخصية وضغوط العمل الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي فقد أثبتت النتائج وجود علاقة إيجابية تربط متغير الجنس بمصادر الضغط الناتجة من (لا أعرف كيف يقيم عملي) و (تقوم عملية التقويم على المجاملة والعشوائية)، في حين يؤثر متغير الوظيفة المشغولة على (لا توجد معايير دقيقة لقياس الأداء المهني وتقويمه).

و- تتجه النتائج إلى الإشارة لوجود علاقات ذات دلالة معنوية موجبة في مصادر ضغوط العمل الناتج من المردود المالي تتركز في عبارة (ينبغي أن أغير عملي للحصول على ترقية) ترتبط بمتغير جنس المشاركين وأعمارهم.

ز- توصلت الدراسة كذلك إلى وجود فروق ارتباطية إيجابية تتعلق بمصادر ضغوط العمل الناتجة من التطور المهني، فقد دلت النتائج على وجود

دلالة معنوية تبعاً لمتغير العمر وكل من العبارات (تنقصني المهارات والمعارف اللازمة لأداء العمل) و(لا يتيح لي عملي فرصة تعلم مهارات جديدة) و(أعباء العمل تعوقني تطوير مهارتي ومعارفي). في حين أوضحت النتائج كذلك وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين متغير الخبرة ومصدر (تنقصني المهارات والمعارف اللازمة لأداء العمل).

ح- أما فيما يتعلق بطبيعة العلاقات الارتباطية بمصادر ضغوط العمل الناتجة من بيئة العمل، فقد دلت المعطيات على تأثير عامل الجنس على معظم مصادر هذا المحور الذي تتمثل في العبارات (بيئة المكتبة غير سليمة وهواؤها غير نقي) و(افتقاد المكتبة إلى الجو الهادئ لكثرة الضوضاء) و(عدم توافر الإضاءة المناسبة لإنجاز العمل) و(عدم توافر أماكن للاستراحة ودورات مياه قريبة من المكتبة)، كما كان هناك تجاوب معنوي إيجابي بين متغير تخصص العاملين ومصدر الضغط (عدم توافر الإضاءة المناسبة لإنجاز العمل).

التوصيات:

إن التركيز على النواحي السلوكية والنفسية للعاملين من العناصر الرئيسة والمؤثرة في فاعلية أي مؤسسة وكفاءتها، بوصفها عوامل تدعم تفعيل موارد القوى العاملة فيها، وتحتوي ضغوط العمل جميع العوائق المادية والنفسية التي تؤثر على سلوك العاملين، وقد تقف في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة وعملية التطوير السليم الذي يقوم على توفير بيئة عمل مناسبة تقدم المساندات كافة

تطوير مستوى أداء العاملين وتحفيزهم على المشاركة الفعالة. ولتعرض العاملين في مهنة المكتبات إلى مصادر ضغوط متعددة ، كما كشفت عن ذلك معطيات دراسة الحالية. ولأن المكتبيين بوصفهم بشراً لا يستطيعون عزل أنفسهم عن تحديات التي يواجهونها في عملهم، ولهدف تحقيق عملية التنمية الشاملة مكتبات ومراكز المعلومات في المملكة بتوفير المناخ الوظيفي الملائم للعاملين اخل المكتبات، خرجت الدراسة بالتوصيات التالية:

١- العمل على تخفيف ضغوط العمل للعاملين في المكتبات الأكاديمية بتفعيل الاتصال الإنساني بين المسؤولين عن إدارة المكتبة والجهات العليا للجامعة لرفع معنويات العاملين النفسية وتحسين عوائد أدائهم الوظيفي والإبداعي. مع الاهتمام أيضاً بجانب تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين ضمن نطاق العمل الرسمي وغير الرسمي من خلال البرامج والأنشطة ذات الطابع الثقافي الترفيهي، لتلبية الاحتياجات النفسية الرئيسة من الاحترام وتحقيق الذات.

٢- تحسين ظروف بيئة العمل المادية للمكتبات لا سيما أن معطيات الدراسة أثبتت ارتفاع نسبة الضغوط الناتجة من هذا الجانب، مثل توفير الأثاث المناسب والمريح، ودرجة الحرارة المناسبة التي يمكن التحكم بها من قبل العاملين، وتوفير الإضاءة الصحية، إضافة إلى اللمسات الجمالية الرئيسة على المبنى والتجهيزات التي تضفي الشعور بالراحة فيها، فتمكن مع الشعور بالاستقرار وتتيح الفرصة للإبداع في العمل.



المراجع

أ- المراجع العربية :

- إبراهيم، لطفي عبد الباسط." عمليات تحمل الضغوط في علاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين". **مجلة مركز البحوث التربوية بجامعة قطر**. س٣. ع٥، (يناير ١٩٩٤م). ص ٩٥-١٢٥.

- بارون، خضر عباس. " دراسة الفروق بين الجنسين في الضغوط الناجمة عن أدوار العمل". **المجلة التربوية**. مج ١٣.ع٥٢، (١٩٩٩م). ص ٤٩-٩٤.

- بسطا ، لورنس."ضغوط العمل لذى معلمى مرحلة التعليم الأساسي : مصادرها والانفعالات النفسية السلبية المصاحبة لها". **دراسات تربوية**. ع٣٠، (١٩٩٠م). ص٣٩-٨٨ .

- الجهني، محمد مصطفى." ظروف العمل ومدى تأثيرها على العاملين". **مجلة كلية الملك عبدالعزيز الحربية**. ع٣٦. الرياض: لجنة النشاط الثقافي، (مايو ١٩٩٦م).

- حريم، حسن. **السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد في المنظمات**. الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع، ١٩٩٧م.

- حسني ، محمد محمود؛ وحسن عبد المالك محمود. "ضغوط العمل لدى المعلمين". **مجلة كلية التربية**. القاهرة: جامعة الأزهر.ع٣٤، (١٩٩٣م).

- الحلبي، حسن. **تدريب الموظف**. بيروت: دار عويدات، ١٩٨٢م.

- الخثيلة، هند ماجد. " مصادر ضغوط العمل كما يدركها العاملون في التعليم الجامعي". **مجلة جامعة الملك سعود: العلوم التربوية والدراسات الإسلامية(١)**. (١٤١٧هـ). ص ٨٥-١١٢.

- الخضيري، محسن أحمد. **الضغوط الإدارية: الظاهرة، الأسباب، العلاج.** القاهرة: مطبعة أطلس، ١٩٩١م.

- الريس، فضة. **ضغوط الدور لدى موظفي المؤسسات العامة في المملكة العربية السعودية.** كلية العلوم الإدارية- جامعة الملك سعود. الرياض، ١٩٧٧م. (رسالة ماجستير غير منشورة).

- سبحي، ممدوح محمد. **ضغوط العمل: آثارها النفسية لدى موظفي البنوك بمدينة مكة المكرمة: دراسة استطلاعية.** قسم علم النفس. جامعة أم القرى. مكة المكرمة، ١٩٩٧م.(رسالة ماجستير غير منشورة).

- الشنواني، صلاح. **إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية.** الإسكندرية: دار الجامعات العصرية، ١٩٧٦م.

- الطريري، عبد الرحمن سليمان. **الضغط النفسي: مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه ومقاومته.** الرياض: مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة، ١٤١٥هـ.

- عبيدات، ذوقان؛ وعبد الرحمن عدس؛ وكايد عبد الحق. **البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه.** الأردن: دار الفكر، ١٩٩٦م.

- العتيبي، آدم. "علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت". **مجلة العلوم الاجتماعية.** الكويت: جامعة الكويت.مج٢٥.ع٢.(صيف ١٩٩٧م). ص ١٧٧-٢٠١.

- العريني، محسن السيد. **التنمية المهنية للعاملين.** القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ١٤١٥هـ.

- العساف، صالح حمد. **المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية**. الرياض: مكتبة العبيكان، ١٤٠٦هـ.

- عسكر، سمير أحمد. "متغيرات ضغط العمل: دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة". **الإدارة العامة**. ع٦٠، (ربيع الآخر ١٤٠٩هـ). ص ٧-٦١.

- عسكر، علي؛ أحمد عبد الله. (مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية). **مجلة العلوم الاجتماعية**. مج١٦. ع٤، (شتاء ١٩٨٨م). ص ٦٥- ٨٨.

- العميري، محمد فواز. "**قياس وتحليل تكاليف ضغوط العمل: دراسة تطبيقية**". مستخلصات رسائل الماجستير.كلية الاقتصاد والإدارة. جامعة الملك عبد العزيز، ١٤١٦هـ. رسالة ماجستير.

- العيسى، غزيل سعد. **المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي**. رسالة ماجستير. كلية العلوم الإدارية. جامعة الملك سعود، ١٤١٦هـ.

- فائق، فوزي عبد الخالق."ضغوط العمل". **آفاق اقتصادية**. مج١٧.ع٦٧-٦٨، (١٤١٧هـ). ص ١٣١-١٥٨.

- فرسوني، فؤاد أحمد. "المكتبة كمنظمة مفتوحة: نحو تطبيق لمفهوم النظام المفتوح في إدارة المكتبات". **مكتبة الإدارة**. مج ١٣. ع ٢، (رمضان ١٤٠٦هـ). ص ٥٩- ٨١.

- فلمبان، رأفت أحمد . **ضغوط العمل التنظيمية وأثرها على إنتاجية القيادات الإدارية: دراسة تطبيقية على جامعة الملك عبد العزيز وجامعة أم القرى**. كلية الاقتصاد والإدارة - جامعة الملك عبد العزيز . جدة، ١٩٩٦م. (رسالة ماجستير غير منشورة).

- ماهر، أحمد. " علاقة ضغوط العمل بالأداء". **الإداري**. سلطنة عمان: معهد الإدارة العامة. ع٤٥، (١٩٩١م). ص ٢٩٥-٣٢٧.

- **مبادئ الإسعافات الأولية**. جمعية الهلال الأحمر السعودي: الإدارة العامة للتدريب والتطوير، (د.ت).

- محمد، لطفي راشد. "نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها". **الإدارة العامة**. س٣٢. ع٧٥، (محرم ١٤١٣هـ). ص ص ٦٩-٩٤.

- المشعان، عويد سلطان." مصادر الضغوط في العمل: دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي ". **مجلة جامعة الملك سعود. العلوم الإدارية**. م١٣، (١٤٢١هـ). ص ٦٧- ١١٢ .

- المير، عبد الرحيم علي."العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية : دراسة مقارنة". **الإدارة العامة**. مج٣٥. ع، (١٩٩٥م). ص ص ٢٠٧- ٢٥٢.

- النمر، سعود محمد وآخرون. **الإدارة العامة: الأسس والوظائف**. الرياض: مطابع الفرزدق التجارية، ١٩٩٤م.

- النمر، سعود محمد." دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية". **المجلة العربية للإدارة**. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية. مج ١٦. ع٢، (١٩٩٤م).

- الهنداوي، وفية أحمد. "استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل".**الإداري**. مسقط: معهد الإدارة العامة. س١٦.ع٥٨، (١٩٩٤م).ص ص ٨٩-١٨٢.

- الهويش، سليمان يحيى . **العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بمصانع الحديد والصلب بشركة حديد(سابك)**. كلية التربية- جامعة أم القرى: مكة المكرمة ، ١٤٢٠هـ. (رسالة ماجستير غير منشورة).

ب- المراجع الإنجليزية :

- BACON,P. QUIT PLAYING CATCH-UP. **SCHOOL LIBRARY JOURNAL**. VOL 46.ISSUE6,(JON2000). PP1-35. AVAILABLE. HTTP://WEB12. EPNET. COM/DELIVERY. ASP.

- BARO,R. **BEHAVIOR IN ORGANIAZATIONS**. BOSTON: ALLYN&BACON, 1986.

- BARUCH,G &LOIS,B. "WOMEN AND GENDER IN RESEARCH ON WORK AND FAMILY STRESS" .**AMERICAN PSYCHOLGIST** 42,(1987).PP130-136.

- BEEHR,T. **PSYCHOLOGICAL STRESS IN THE WORK PLACE**. LONDON: ROUTLEDGE, 1995.

- BOLD,R. LIBRARIAN "..EVEN AN ORDINARY LIBRARY DAY CAN BE STRESSFUL. **LIBRARY JOURNAL**.1, (NOVEMBER1982). PP 2048- 2051.

- BRIEF,A & SCHULER,R& VAN SELL,M. **MANGNING JOP STRESS** .BOSTON: LITTL BROWN,(1981).

- BUCHOK,J. FLASH: YOU ARE STRESSED. COMPUTING CANADA. ISSUE13.(2000). AVAILABLE. **HTTP://WEB12. EPNET. COM/DELIVERY. ASP**.

- BUNGE,C. STRESS IN THE LIBRARY: LIBRARY STAFF REVEAL SOURCES OF STRESS AND SATISFACTION IN THEIR WORK. **LIBRARY JOURNAL** .15,(SEPTEMBER 1987). PP 47-51.

- CLARK,K &ALIN,S. TECHNOSTRESSED OUT?. **LIBRARY JOURNAL**. VOL 121.ISSUE13, (1996). PP3-30. AVAILABLE. **HTTP://WEB12. EPNET. COM/DELIVERY. ASP**.

- COLEMAN,V. **STRESS MANGEMENT TECNIQUES : MANAING PEOPLE FOR HEALTHY PROFITS** .LONDON : MERCURY BOOKS,1988. PP47-49.

- CORLETT,E.N & RICHARDSON,J. **STRESS WORK DESIGN AND PRODUCTIVITY** . NEW YORK : JOHN WILEY, 1981.

- DAILY,R. **UNDERSTANDING PEOPLE IN ORGANIZATIONS**. ST. PAUL: WEST PUBLISHING COMPANY, 1988.

- DUA, J. JOB STRESSORS AND THEIR EFFECTS ON PHYSICSL HEALTH EMOTIONL HEALTH AND JOB SATISFACTION IN A UNIVERSITY. **JOURNAL OF EDUCATION ADMINISTRATION**. 32,NO.I (1994). PP. 59-78.

- FIELDING, J. EFFECTIVENESS EMPLOYEE HEALTH IMPROVEMENT PROGRAMS. **JOURNAL OF OCCUPATION**. No., 29. pp. 907-916.

- FURNHAM.A. PERSONALITY AND ACTIVITY PREFRENCE. **BRITISH JOURNAL OF SOCIAL PSYCHOLOGY**. NOTE 1, (1981). PP20-68.

- GANSTER, D & SCHAUBROECK. J. ORGANIZATIONL AND EXTRA ORGANIZATIONL FACTORS AFFECTING STRSS EMPLOYEE WELL-BEING AND ABSENTEEISM FOR MALES AND FEMALES. **JOURNAL OF BUSINESS AND PSYCHOLOGY** . 9, (1994).PP. 103-128.

- FREEDMAN,M & CARLIN,L. LIBRARIAN,S AGREEMENT. **LIBRARY JOURNAL** .1,(APRIL1986). 48-49.

- GIRDANO,D. **CONTROLLING STRESS AND TENSION: A LISTIC APPROACH** .ENGLEWOOD CLIFFS .NJ:PRENTICE HALL, 1990. PP. 33-37.

الملاحق



رقم الاستبانة :

تاريخ ملء الاستبانة : / / ١٤٢٣هـ

بسم الله الرحمن الرحيم

سعادة الأستاذ/ الأستاذة ———————— الموقر

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

جاءت الدراسة الحالية والمعنونة " **مصادر الضغوط المهنية للعاملين في المكتبات وتأثيرها على الأداء الوظيفي** " بوصفها محاولة لتلمس مصادر ضغوط العمل التي يعاني منها أمناء المكتبات كسبيل للتطور المهني لأدائهم ، كما أنها تعد بمثابة إحصائية لقياس مقدار وجود هذه الظاهرة في المهنة.

وهذا لن يتحقق بعد فضل الله إلا بتعاونك أخي الموظف بالمساهمة بالإجابة على أسئلة الدراسة. فالرجاء التكرم بوضع إشارة [**X**] في المكان المخصص لذلك أمام الإجابة المناسبة التي تعبر عن حالتك، مع إمكانية اختيار أكثر من إجابة من الأسئلة التي تسمح بذلك.

وإنني على ثقة كبيرة بأنك ستولي هذه الاستبانة جل اهتمامك، وتجيب على فقراتها بكل دقة وموضوعية لتحقق الدراسة الهدف من إعدادها. وكما تعلم بالتأكيد أن البيانات التي سوف تدلي بها لن تستعمل إلا لأغراض بحثية فقط. وأخيراً أرجو التفضل بإعادة الاستبانة إلى الجهة التي استلمتها منها نفسها بأسرع وقت ممكن.

وتقبل سلفاً خالص تحياتي وتقديري،،،

الباحثة

د.نجاح قبلان القبلان

رئيسة قسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب– وكالة كليات البنات

أولاً: أسئلة عامة:

١- اسم المكتبة: --------------------------------.

٢- الجامعة / الكلية التي تتبعها المكتبة: --------------------------.

٣- الجنس: [ ] ذكر . [ ] أنثى.

٤- العمر: ----------- عاماً.

٥- الحالة الاجتماعية: [ ]متزوج . [ ] أعزب .

٦- المؤهل التعليمي:[ ]ثانوي.[ ]دبلوم.[ ]بكالوريوس.[ ]ماجستير .[ ]دكتوراه.[ ]مؤهل آخر (يذكر)-----

٧- التخصص : [ ] مكتبات ومعلومات . [ ] تخصص أخر (يذكر)------------.

٨- الوظيفة التي تشغلها في المكتبة: [ ] إدارية. [ ] فنية. [ ] كتابية.

٩- عدد سنوات الخدمة: [ ] أقل من سنة.[ ]من ١-٥ سنوات.[ ]من ٦-١٠ سنوات.[ ] من ١١-١٥ سنة . [ ] أكثر من ١٥ سنة .

ثانياً: التعرف إلى مصادر الضغوط:

١٠- هل تشعر وأنت تمارس عملك أنك تقع تحت ضغوط عمل وظيفية مختلفة بسبب نقص بعض الاحتياجات الوظيفية التي ترغب بتحقيقها؟

[ ] نعم [ ] لا.

١١- إذا كانت الإجابة عن السؤال السابق بـ (نعم) ما مصادر ضغوط العمل الآتية التي ترى أنك تتأثر بها: (أشر إلى الإجابات التي تمثل حالتك).

أولاً	الضغوط الناتجة من العبء الوظيفي	أوافق	أوافق بشدة	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١	لا أقوم بعمل ذي قيمة أو هدف واضح					

٢	أشعر بملل من رتابة العمل وعدم التجديد					
٣	الأعمال التي أقوم بها لا تتفق مع مؤهلاتي العلمية					
٤	العمل الموكل إلي يفوق طاقتي					
٥	عدم تكليفي بأي عمل					
٦	لا أملك سلطة كافية للقيام بالمسؤوليات المكلف بها					
	ضغوط أخرى					

ثانياً :	**الضغوط الناتجة من عدم وجود الدعم الإداري**	**أوافق**	**أوافق بشدة**	**أوافق إلى حد ما**	**لا أوافق**	**لا أوافق بشدة**
٧	رئيسي يتوقع مني جهداً أكبر من طاقتي					
٨	رئيسي ليس عادلاً في عملية توزيع الأعمال					
٩	أؤدي النشاطات بطريقة خاطئة لإرضاء رئيسي					
١٠	اختلف في وجهات نظري مع المسؤولين عن المكتبة					
١١	لا تتاح لي الفرصة للمشاركة في صنع القرارات					
	ضغوط أخرى					

ثالثاً : الضغوط الناتجة من عدم وضوح الأدوار وتعددها		أوافق	أوافق بشدة	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١٢	يفتقر عملي إلى الوضوح والأهداف المحددة					
١٣	تعدد المشرفين على عملي					
١٤	تدخل الإدارة في عملي المهني					
١٥	يطلب مني أداء أعمال متناقضة					
١٦	عدم وجود التزام بخطوط السلطة في المكتبة					
١٧	مسؤولياتي في العمل غير محددة بوضوح					
	ضغوط أخرى					
رابعاً : الضغوط الناتجة من الاتصال الإنساني		أوافق	أوافق بشدة	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١٨	أجد صعوبة في التفاهم مع مديري في العمل					
١٩	عدم توفر روح الصداقة والمودة في جو العمل					
٢٠	عدم التعاون بين الزملاء وشدة التنافس بينهم					
٢١	صعوبة التعامل مع المستفيدين من المكتبة					

٢٢	ازدحام المكتبة بالمستفيدين وكثرة طلباتهم					
٢٣	قلة وعي المستفيدين في التعامل مع مقتنيات المكتبة وموظفيها					
	ضغوط أخرى					
خامساً	**: الضغوط الناتجة من عملية تقويم الأداء الوظيفي**	**أوافق**	**أوافق بشدة**	**أوافق إلى حد ما**	**لا أوافق**	**لا أوافق بشدة**
٢٤	لا أعرف كيف يقوم عملي					
٢٥	لا توجد معايير دقيقة لقياس الأداء المهني وتقويمه					
٢٦	تقوم عملية التقويم على المجاملة والعشوائية					
٢٧	الإدارة العليا للجامعة لا تتابع بموضوعية عملية التقويم					
	ضغوط أخرى					
سادساً	**: الضغوط الناتجة من المردود المادي**	**أوافق**	**أوافق بشدة**	**أوافق إلى حد ما**	**لا أوافق**	**لا أوافق بشدة**
٢٨	عدم مناسبة راتبي مع مؤهلي العلمي					
٢٩	قلة فرص التقدم والترقية					
٣٠	لا توجد حوافز مادية تكافئ المجتهد على عمله					

٣١	ينبغي أن أغير عملي للحصول على الترقية					
	ضغوط أخرى					
سابعاً : الضغوط الناجمة من التطور المهني		أوافق	أوافق بشدة	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
٣٢	عملي يتطلب مني أن أكون على اطلاع على حديث					
٣٣	تنقصني المهارات والمعارف اللازمة لأداء العمل					
٣٤	لا يتيح لي عملي فرصة تعلم مهارات جديدة					
٣٥	أعباء العمل تعوقني عن تطوير مهارتي ومعارفي					
	ضغوط أخرى					
ثامناً : الضغوط الناجمة من بيئة العمل		أوافق	أوافق بشدة	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
٣٦	بعد مكان العمل عن محل إقامتي يسبب لي المتاعب					
٣٧	أثاث المكتب لا يتناسب مع عملي المهني					
٣٨	افتقد الخصوصية في عملي					
٣٩	بيئة المكتبة غير سليمة وهواؤها غير نقي					

٤٠	افتقاد المكتبة إلى الجو الهادئ (لكثرة الضوضاء)					
٤١	عدم توفر الإضاءة المناسبة لإنجاز العمل					
٤٢	عدم اعتدال درجة حرارة المكتبة					
٤٣	عدم توافر أماكن للاستراحة ودورات مياه قريبة من المكتبة					
	ضغوط أخرى					

ثالثاً: تأثير ضغط العمل:

١٢- هل يتسبب ضغط العمل لك بإحدى الحالات الآتية: (أشر إلى العبارة التي تشعر بها)

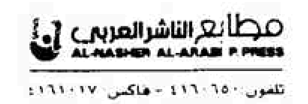
(ضغط العمل السلبية) ضغط العمل يشعرني بـ		مطلقاً	أحياناً	غالباً	دائماً
١	الإحباط وانخفاض روحي المعنوية				
٢	الشعور بالملل في وقت الدوام الرسمي				
٣	القلق والضعف والفشل				
٤	عدم الوفاء بالتزامات العمل				
٥	الارتباك وربما الخطأ				
٦	انخفاض مستوى أدائي في العمل				
٧	التغيب غير المبرر عن العمل				
٨	الخروج المستمر أثناء وقت العمل				
٩	عدم الرضا عن العمل				
١٠	انخفاض الدافعية للعمل				

١١	الشعور بعدم الأمن الوظيفي				
١٢	الشعور بالظلم والاضطهاد				
١٣	الشعور أن عملي لا يحقق طموحاتي				
١٤	التشاؤم من المستقبل				
١٥	عدم القدرة على التركيز الذهني				
١٦	الشعور بالغضب والانفعال وعدم ضبط النفس				
١٧	الشعور بالأرق وعدم القدرة على الاسترخاء				
١٨	الشعور بالآلام الجسدية والصداع والضعف البدني				
	تأثير آخر (يذكر)				
	تأثير آخر (يذكر)				

	(ضغوط العمل الإيجابية) ضغط العمل يشعرني ب	**مطلقاً**	**أحياناً**	**غالباً**	**دائماً**
١٩	الدافعية للعمل والإنجاز				
٢٠	يساعدني على سرعة التفكير				
٢١	يساعدني على تنظيم العمل وأوقاتي				
٢٢	يمنحني الإحساس بالمتعة والقوة				
٢٣	اشعر بالثقة لأني أنجز مهمات صعبة				
٢٤	يتيح لي اكتساب مهارات جديدة لم أتعلمها من قبل				
٢٥	يشعرني بأهميتي بالمكتبة				
٢٦	أشعر بنشاط وحيوية عالية				
٢٧	يجعلني متفائلاً بالمستقبل				
٢٨	يساعدني على الاسترخاء والنوم السريع بعد قضاء يوم مرهق				
٢٩	يساعدني على نسيان المواقف الفاشلة في حياتي				
	تأثير آخر (يذكر)				
	تأثير آخر (يذكر)				

رابعاً- مقترحات المشاركين في الدراسة .

١٣- فضلاً سجل في المساحة الآتية ما لديك من آراء ومقترحات ترى أنها تساعد في تخفيف الضغوط المهنية للعاملين في مجال المكتبات ومراكز المعلومات :


مطابع الناشر العربي
AL-NASHER AL-ARABI P. PRESS
تلفون: ٤١٦٠٦٥٠ - فاكس: ٤١٦١٠١٧

كتاب:

- يهدف الكتاب إلى الوقوف على جوانب مصادر ضغوط العمل في بيئة المكتبات الأكاديمية في مدينة الرياض بغرض إطلاع أصحاب القرار في تلك المكتبات على معوقات إنتاجية العاملين بها.
- تناول الفصل الأول مدخلاً عاماً إلى الدراسة.
- استعرض الفصل الثاني الدراسات السابقة لها.
- استعرض الفصل الثالث إطارها النظري.
- الفصل الرابع تناول إطارها المنهجي وإجراءاتها.
- الفصل الخامس حلل ضغوط العمل كما يراها العاملون في تلك المكتبات.
- أجمل الفصل السادس نتائج الدراسة وتوصياتها.

د. نجاح بنت قبلان بن حمد القبلان

ؤلفة:

- بكالوريوس المكتبات والمعلومات من جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية عام ١٤١٠هـ.
- ماجستير في المكتبات والمعلومات من كلية الآداب عام ١٤١٨ هـ.
- دكتوراه في التخصص نفسه من الكلية ذاتها عام ١٤٢١ هـ.
- عملت أمينة مكتبة في كلية الآداب في الفترة ١٤١٣ - ١٤١٤ هـ.
- عضو جمعية المكتبات والمعلومات السعودية.
- عضو جمعية الإدارة السعودية.
- عضو جمعية التاريخ والآثار الخليجية.
- لها العديد من الإسهامات العلمية من كتب ومقالات.
- تعمل الآن عضو هيئة التدريس في قسم المكتبات والمعلومات في كلية الآداب بالرياض.

ردمك: ٢-٢٤٦-٠٠-٩٩٦٠
ISBN:9960-00-246-2